



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации в социально-культурном сервисе

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин, Мироненко Т.И.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Деловые коммуникации в социально-культурном сервисе»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

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

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
2	Система коммуникаций в СКСТ	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
3	Понятие делового общения, его структура и характеристики	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола

4	Средства деловой коммуникации	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
5	Перцептивная сторона делового общения	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
6	Коммуникативная сторона делового общения	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
7	Интерактивная сторона делового общения	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
8	Формы делового общения	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
9	Конфликты в деловом общении	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции

				Вопросы для проведения круглого стола
10	Этикет в деловом общении	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
11	Принципы деловой этики	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
12	Стрессы в деловом общении.	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола
13	Специфика ведения переговоров с представителями разных народов и национальностей	4	ПК-11	Темы рефератов и докладов Тестовые задания Ситуационная задача Задания для проверки уровня компетенции Вопросы для проведения круглого стола

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы	Отлично	Зачтено 91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без

	конфликтологии, основы рекламной деятельности;				пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить				

	переговоры				материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 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.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Деловые коммуникации в социально-культурном сервисе» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100

хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»— 10 баллов - 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 «хорошо» —9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - 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 «неудовлетворительно» — 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ДОКЛАДОВ

1. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
2. Линейные и нелинейные модели коммуникации.

3. Социологические и психологические модели коммуникации.
4. Различие этики письменного, устного и виртуального делового общения.
5. Речевая культура делового человека.
6. Русский речевой этикет.
7. Модель организации деловой беседы.
8. Особенности этикета в международных переговорах.
9. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
10. Национальные особенности в деловом общении: Китай.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

В каждом вопросе выберите один из вариантов правильного ответа.

1. Общая психология – это наука изучающая:
 - а) процессы активного отражения человеком и животными объективной реальности в виде ощущений, восприятий, понятий, чувств и других явлений психики
 - б) наука о фактах, механизмах и закономерностях психической жизни человека
 - в) наука об особенностях физической и психической сферы человека
 - г) отрасль биологической науки, занимающаяся исследованием функционирования нервных процессов головного мозга
2. Системное свойство высокоорганизованной материи (головного мозга), заключающееся в активном отражении индивидом объективного мира, в построении образа этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности - это:
 - а) психика
 - б) сознание
 - в) самосознание
 - г) рефлексия
3. Одно из направлений отечественной психологии, основоположниками которого являются – С.Л. Рубинштейн и А.Н. Леонтьев:
 - а) деятельностный подход
 - б) педология
 - в) культурно-историческая теория развития высших психических функций
 - г) психотехника
4. Одно из направлений в психологии, представители которого изучают бессознательное и его влияние на сознание и поведение человека:
 - а) гешталь-психология
 - б) психоанализ
 - в) когнитивизм
 - г) ассоцианизм
5. Обусловленность психических явлений действием производящих их факторов составляет суть принципа:
 - а) детерминизма
 - б) системности
 - в) развития
 - г) управления
6. Принцип, утверждающий о том, что любое психическое явление должно рассматриваться в постоянном изменении, движении:
 - а) детерминизма
 - б) развития
 - в) перехода количественных изменений в качественные
 - г) объективности
7. Вид эксперимента, предполагающий использование минимального количества оборудования в ситуации, близкой к естественной:
 - а) констатирующий

- б) полевой
- в) идеальный
- г) формирующий

8. Процедура установления взаимнооднозначного соответствия между множеством объектов (состояний) и множеством символов (чисел), вид исследования, в процессе которого исследователь выявляет качественные и количественные характеристики объекта (множества объектов) с помощью внешних средств (приборов, тестов и пр.):

- а) наблюдение
- б) эксперимент
- в) измерение
- г) тест

9. Получение эмпирических данных посредством наблюдения субъекта за его собственными психическими процессами и состояниями в момент их протекания или вслед за ним:

- а) интроспекция
- б) метод семантического дифференциала
- в) анализ продуктов деятельности
- г) метод проб и ошибок 1

10. Свойство обозначающее способность отражать отражение, размышлять над собственными ощущениями, переживаниями, мыслями – это:

- а) рефлексия
- б) интуиция
- в) внимание
- г) мышление

11. Механизм психологической защиты, характеризующийся уподоблением себя значимому объекту (личности или группе), бессознательное копирование черт и манер другого – это:

- а) сублимация
- б) интроекция
- в) интеллектуализация
- г) идентификация

12. Присвоение человеком в процессе социализации внешних норм, правил, установок, при котором не происходит их подлинного осознания и принятия – это:

- а) компенсация
- б) интеллектуализация
- в) интроекция
- г) компенсация

13. В содержании деятельности можно выделить следующие компоненты:

- а) мотивационно-целевой
- б) операционально-технический
- в) контрольно-оценочный
- г) все выше названные

14. Основной результат, на достижение которого направлено поведение:

- а) потребность
- б) мотив
- в) цель
- г) задача

15. Человеком в деятельности практические не осознаются или не осознаются полностью:

- а) действия
- б) умения
- в) операции
- г) цель.

16. Утрата автоматизированности двигательного действия (временная или постоянная), возникшая в следствии внешних воздействий, больших пере- рывов в применении – это:

- а) дезавтоматизация
- б) деавтоматизация
- в) все вышеназванные утверждения верны
- г) реавтоматизация

17. Слаженная интегративная система условнорефлекторных процессов коре больших полушарий, формирующаяся в результате многократного применения четкого порядка следования одних и тех же положительных и тормозных условных раздражителей с постоянными интервалами времени между ними – это:

- а) динамический стереотип
- б) диспозиционизм
- в) мнемоника
- г) дискурсивный стереотип

18. Переживание дискомфорта, возникающее из-за действий, идущих вразрез с собственными убеждениями – это:

- а) алалия
- б) ниже названные утверждения верны
- в) внутриличностный конфликт
- г) когнитивный диссонанс

19. Стремление к достижению целей той степени сложности, на которую человек считает себя способным – это:

- а) самосознание
- б) сознание
- в) знание
- г) уровень притязаний

20. Свойство особым образом организованной материи, заключающееся в способности отражать объективный и независимый от нее окружающий мир и на основе этого отражения регулировать поведение человека - это:

- а) сознание
- б) самосознание
- в) рефлексия
- г) психика

21. К основным формам проявления психики относятся: а) психические процессы б) психические состояния

- в) психические свойства
- г) все вышеперечисленные утверждения верны

22. Автором культурно-исторической теории развития высших психиче- ских функций является:

- а) С.Л.Рубинштейн
- б) А.Н.Леонтьев
- в) П.Я.Гальперин
- г) Л.С.Выготский

23. Структура личности, согласно З. Фрейду состоит из следующих структурных компонентов:

- а) Оно, Я, Сверх-Я
- б) Id, Super-Ego
- в) Я, Сверх-Я
- г) Танатос, Оно, Я

24. Необходимость выявления противоречий как источника развития и саморазвития психики означает принцип:

- а) единства психики и деятельности
- б) единства и борьбы противоположностей
- в) комплексности
- г) научности

25. Стандартизированный метод психологического исследования, используемый с целью точной количественной оценки и строгого качественного определения особенностей психики и поведения человека с ориентацией на установленные нормы оценок - это:

- а) интервью
- б) измерение
- в) эксперимент
- г) наблюдение

26. Выберите признаки, не относящиеся к эксперименту:

- а) активность исследователя (исследователь вызывает психическое явление столько раз, сколько необходимо для проверки гипотезы)
- б) заранее продуманная искусственная ситуация
- в) пассивность испытуемого
- г) совместная деятельность экспериментатора и испытуемого

27. Вид эксперимента, в ходе которого осуществляется активное становление изучаемого свойства, - это:

- а) полевой
- б) лабораторный
- в) констатирующий
- г) формирующий

28. Высшая форма психического отражения, интегрирующая все другие формы отражения, свойственная только человеку - это: а) самосознание б) сознание в) память г) рефлексия

29. Совокупность бессознательных механизмов, функцией которых является сохранение целостности и стабильности личности путем редукации отрицательных переживаний, негативных эмоциональных состояний в стрессогенных, конфликтных, фрустрирующих ситуациях, сопровождающихся чувством тревоги – это:

- а) невроз
- б) механизмы психологической защиты
- в) кинестезия
- г) диспарантность.

30. Деятельность человека, направленная на изменение и преобразование действительности ради удовлетворения своих потребностей, на создание материальных и духовных ценностей, называется:

- а) трудовой
- б) учебной
- в) предметной
- г) ведущей

ПРИМЕР СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ К СЕМИНАРУ

Некий коммерческий банк - один из многих мелких коммерческих банков, созданных в Москве за последние годы. Банк начал свои операции немногим более полутора лет назад. Весь штат банка состоял из 15 человек, не считая 6 человек охраны. Банк занимал помещение из 5 комнат: операционный зал, бухгалтерия, секретариат, кабинет управляющего и касса. Управляющий банка - Иванов Сергей Васильевич, 45 лет, ранее работал в научно-исследовательском центре. Стал управляющим благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в финансовом мире. Человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными. Главный бухгалтер банка - Смирнова Лидия Петровна, 40 лет. В течение 10 лет работала главным бухгалтером, 2 года назад

окончила курсы бухгалтерского учета в коммерческом банке. Работала в этом коммерческом банке практически со дня его основания. В результате проверки, проведенной Инспекцией федеральной налоговой службы, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф. Следует отметить, что бухгалтерский учет велся в соответствии с учетной политикой банка, утвержденной его руководством. За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего об имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор. "Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета". "А чем я могу вам помочь? Ведь это же вы - главный бухгалтер. Для этого вас и взяли на работу" "Видите ли, я не могу изменить учетную политику предприятия без согласования с руководством банка" "Но вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка" Смирнова пыталась снова начать этот разговор, однако у Иванова и на этот раз нашлись более важные дела. После того как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме. Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию. Так как она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго, управляющий вынужден был извиниться. Для того, чтобы принести свои извинения, Иванов счел неудобным вызывать главного бухгалтера к себе в кабинет и сам пришел в бухгалтерию, где кроме Смирновой находились еще двое бухгалтеров. Смирнова приняла извинения управляющего, и конфликт был улажен.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Вариант I.

Задание 1. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Вариант II.

Задание 1. Перечислите основные правила подготовки и проведения служебных совещаний.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Вариант III.

Задание 1. Раскройте основные правила служебного этикета.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы.

Вариант IV.

Задание 1. Раскройте основные принципы служебного этикета.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

1. Достаточно ли профессиональных навыков, чтобы назначить человека начальником?

2. Как могла Смирнова привлечь внимание управляющего к своему вопросу?

3. Корректно ли поддерживать авторитет начальника за счет подчиненных?

4. Правильно ли повел себя Иванов, когда приносил извинения Смирновой?

5. Какие последствия может повлечь даже единственный случай грубого или просто нетактичного поведения в присутствии подчиненных? Как это отразится на авторитете начальника?

6. Какова роль руководителя в создании благоприятного психологического климата в коллективе?

7. Считаете ли вы справедливым следующее высказывание: "Невежливость между равными некрасива, со стороны же начальника она есть тирания" (Лопе де Вега)?

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Сущность и основные особенности этики деловых отношений
2. Манипулятивные приемы, используемые в деловом общении
3. Принципы восприятия критики и их значение для делового общения
4. Цель разработки и содержание этических правил (кодексов) организации.
5. Способы противодействия манипулятивным приемам в деловом общении.
6. Социальная ответственность организаций.
7. Основные принципы конструктивной критики
8. Основные закономерности межличностных отношений и их практическое применение
9. Сходства и различия между очной беседой и телефонным разговором
10. Сущность и значение риторики в деловом общении
11. Этические нормы телефонного разговора
12. Средства повышения выразительности деловой речи.
13. Классификация этапов деловой беседы; задачи, решаемые на каждом этапе
14. Сущность и основные правила аргументации в ходе деловой беседы.
15. Основные правила комплиментов.
16. Классификация и особенности аргументов, используемых в ходе деловой беседы.
17. Типы вопросов, используемых в деловой беседе.
18. Приемы создания благоприятного психологического климата в ходе делового общения.
19. Значение использования вопросов в деловой беседе.
20. Значение дистанции и взаимного расположения в ходе деловой беседы.
21. Этические нормы знакомства и приветствия.

Оценка «зачтено». Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых понятий психологии. Соблюдаются нормы литературной речи. Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

Оценка «незачтено». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация.-М.: Инфра-М, 2013
3. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.:Академия, 2012
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
5. Ковадло Л.Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо.- М.: Форум, 2012
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.(ВО: Бакалавр.)
7. Медведева Г.П. Деловая книга. - М.: Академия, 2011
8. Папкова О.В. Деловые коммуникации. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.
9. Сидоров П.И. Деловое общение. - 2 изд. -М.: НИЦ Инфра-М, 2013-384с.(ВО: Бакалавр.)
10. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. - 2 изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 120с.
11. Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013
12. Цвык .В.А Профессиональная этика основы общей теории.-М.: РУДН , 2012

б) дополнительная литература

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. – СПб.: Питер Пресс, 2010. – 224 с
2. Крейдлин Г.Е. Навербальная семиотика.– М.: Новое литературное образование, 2011. – 592 с
3. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-234-6 (в пер.)
4. Имиджелогия : учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-01942-5 (в обл.)
5. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус - ISBN 978-5-406-01521-6 (переплет)
6. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М. : Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-095-3

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>