

Министерство науки и высшего образования РФ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Хакасский технический институт – филиал федерального государственного  
автономного образовательного учреждения высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.О.27 Этика делового общения

*индекс и наименование дисциплины или практики в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

*код и наименование направления подготовки*

Направленность (профиль) 09.03.03.04 Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении

*код и наименование направленности*

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций**

<i>Курс</i>	<i>Семестр(форма контроля по учебному плану)</i>	<i>Код и содержание компетенции</i>	<i>Результаты обучения</i>	<i>Оценочные средства</i>
4	7 (зачет)	<b>(УК-3)</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p><i>Знать:</i> Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; знает принципы и методы организации деловых коммуникаций и правила делового общения, законы социальной психологии, социологии, культурологии, основы этики деловой коммуникации.</p> <p><i>Уметь:</i> При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. Умеет общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики, аргументировано и ясно излагать собственное мнение; грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях; адаптироваться в новой социокультурной среде, находить правильные решения в конфликтных ситуациях; аргументировано и ясно излагать собственное мнение; вычленять главные факторы, влияющие на успешность/неуспешность социального взаимодействия в нестандартных ситуациях, адекватно оценивать последствия выбранной стратегии.</p> <p><i>Владеть:</i> Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. Владеет коммуникативными навыками в разных сферах общения, стратегиями поведения в конфликте, навыками управления коллективом; методикой разрешения противоречий и потенциальных конфликтов; приемами прогнозирования развития процессов в конкретной области профессиональной деятельности.</p>	<p>1. Вопросы к практическим занятиям</p> <p>2. Контрольная работа</p> <p>3. Вопросы к зачету</p>
4	7 (зачет)	<b>(УК-6)</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать	<p><i>Знать:</i> способы и методы адекватного оценивания временных ресурсов и ограничений и эффективного планирования собственного времени; способы и методы планирования</p>	<p>1. Вопросы к практическим занятиям</p> <p>2. Контрольная</p>

		траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>траектории своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации</p> <p><i>Уметь:</i> адекватно оценивать временные ресурсы и ограничения и эффективно планировать собственное время; способы и методы планирования траектории своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.</p> <p><i>Владеть:</i> навыком адекватного оценивания временных ресурсов и ограничений и эффективного планирования собственного времени; навыком планирования траектории своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.</p>	<p>работа</p> <p>3. Вопросы к зачету</p>
--	--	--	--	--

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания, эталоны верного ответа и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания**

**2.1. Заданиям к практическим занятиям**

Задания к практическим занятиям содержатся в пособии:

**Этика делового общения. Практические занятия [Электронный ресурс] : методические указания / О. В. Папина ; Сиб. федер. ун-т; ХТИ - филиал СФУ. - Электрон.текстовые дан. Электрон.граф. дан. ( файла : 0,05 Мбайтов). - Абакан : ХТИ - филиал СФУ, 2018**

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и презентации доклада**

Практические занятия – одна из важнейших форм учебного процесса. На практические занятия выносятся узловые, наиболее важные и сложные вопросы, без знания которых ориентироваться в истории невозможно. Поэтому главным условием усвоения курса является тщательная подготовка студента к каждому практическому занятию.

Подготовку к практическому занятию следует вести в следующем порядке:

1. Внимательно ознакомиться с планом семинара, вопросами, предложенными для дискуссий.
2. На основе изученных источников и литературы необходимо подготовить тезисы или конспект.
3. В тезисной форме необходимо подготовить устное выступление на практическом занятии. Основой тезисов является план выступления, но в отличие от него в тезисах фиксируется не просто последовательность рассматриваемых вопросов, но и в краткой форме раскрываются их основное содержание.

Доклад- это устный текст, значительный по объему, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы. Работа над докладом не только позволяет учащемуся приобрести новые знания, но и способствует формированию важных научно-исследовательских умений, освоению методов научного познания, приобретению умений публичного выступления.

Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается на учебных занятиях, а выносится на самостоятельное изучение учащимися. Поэтому доклады, сделанные на практических занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой - дают преподавателю возможность оценить умения учащихся самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы.

Строение доклада традиционно имеет три части: вступление, основную часть и заключение:

- во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п.

- основная часть должна иметь четкое логическое построение. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений
- в заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Основные качества устного ответа подлежащего оценке.

1. Правильность ответа по содержанию.
2. Полнота и глубина ответа.
3. Сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала).
4. Логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией).
5. Рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели).
6. Своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе).
7. Рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

- оценка «**отлично**» (84 - 100 баллов) выставляется, если обучаемый верно отразил содержание вопроса, логически изложил материал, использовал наглядные пособия и технические средства (презентация), рационально использовал время, отведенное для ответа.

- оценка «**хорошо**» (67 - 83 балла) – выставляется, если обучаемый верно отразил содержание вопроса, логически изложил материал, но не использовал наглядные пособия и технические средства (презентация), «затянул» изложение материала.

- оценка «**удовлетворительно**» (50 - 66 баллов) – выставляется, если обучаемый не полно отразил содержание вопроса, не использовал наглядные пособия и технические средства (презентация).

- оценка «**неудовлетворительно**» (0 – 49 баллов) выставляется, если обучаемый не верно отразил содержание вопроса, не использовал наглядные пособия и технические средства (презентация) либо не готов к вопросам практического занятия.

### **Эталон верного ответа:**

Для эффективного выполнения контролируемых заданий необходимо использовать следующие учебные пособия:

1. Алексина Т.А. Деловая этика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014. – 384 с.
2. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 214. – 430 с.
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова М.: Юрайт, 2013. – 463 с.

## **2.2. Контролирующие материалы**

### **Контрольная работа ВАРИАНТ 1**

#### **Задание №1. Выберите верное утверждение.**

1. **Что такое эстетика?**
  1. философия;
  2. наука о прекрасном;
  3. наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности.
2. **Что такое мораль?**
  1. нравственное поведение человека;
  2. система эстетических ценностей человека;
  3. система этических ценностей человека.
3. **Что такое мода?**
  1. новые веяния в общественной жизни;
  2. подражание;
  3. изменение внешних форм культуры.
4. **Категории этики – это...**
  1. прекрасное и безобразное;
  2. возвышенное и низменное;
  3. долг и честь.

5. **Культура поведения – это...**
1. поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определённых норм и правил;
  2. культурные ценности и потребительское поведение;
  3. символические элементы, отражающие общекультурные идеалы.
6. **Типичная ошибка молодых руководителей – это...**
1. стремление стать «своим» среди подчинённых;
  2. стремление обойти своих коллег;
  3. отсутствие системы учёта пользователей.
7. **Цель любого делового приёма – это...**
1. стремление показать свои достижения;
  2. желание познакомиться с будущими партнёрами;
  3. способствовать заключению взаимовыгодных договоров.
8. **Сотрудники фирмы-хозяйки должны на протяжении всего приёма осуществлять контроль за...**
1. гостями приёма;
  2. обслуживающим персоналом;
  3. количеством холодных закусок.
9. **Общаться на приёме следует...**
1. с теми, кого вы не знаете;
  2. с теми, кто вам знаком;
  3. как с теми, кого вы не знаете, так и с теми, кто вам знаком.
10. **В конце еды салфетку следует...**
1. оставить на сидении стула;
  2. положить на стол справа от столового прибора;
  3. повесить на спинку стула.

**Задание №2. Подберите понятие к определению.**

- Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, называется \_\_\_\_\_;
- Процесс возрастающего совершенного чувственного взаимодействия человека с миром называется \_\_\_\_\_.

**Задание №3. Дайте характеристику понятиям.**

- Что такое АРГУМЕНТЫ? Назовите ВИДЫ АРГУМЕНТОВ (приведите примеры).
- Что такое ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА?

## **ВАРИАНТ II**

**Задание №1. Выберите верное утверждение.**

1. **Что такое этика?**
  1. наука о морали;
  2. морально-нравственные принципы;
  3. наука о прекрасном.
2. **Что такое искусство?**
  1. способности и умения;
  2. форма эстетического освоения действительности;
  3. эстетическая культура.
3. **Что такое этикет?**
  1. средство общения с помощью знаков, понимаемых всеми людьми, принадлежащими к одной культуре;
  2. манера поведения;
  3. социально предпочитаемые ориентиры поведения человека, группы или общества.
4. **Категории эстетики – это...**
  1. справедливость и ответственность;
  2. добро и зло;
  3. трагическое и комическое.

5. **Этикет руководителя – это...**
  1. сочетание формальных правил поведения в заранее определённых ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания;
  2. результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях;
  3. важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека.
  
6. **Имеет ли руководитель моральное право скрывать от своих сотрудников важную для них информацию?**
  1. нет;
  2. да;
  3. в особых обстоятельствах.
  
7. **Алкогольные напитки не подаются...**
  1. во время рабочего завтрака;
  2. во время буфета-фуршета;
  3. во время «а-ля фуршета».
  
8. **Грубым нарушением этикета считается...**
  1. прибытие на приём позже своего руководителя;
  2. опаздывание на приём на 5 минут;
  3. прибытие на приём через 10 минут после его начала.
  
9. **По окончании еды оба прибора кладут...**
  1. около тарелки на салфетку;
  2. на тарелку крест накрест;
  3. на тарелку параллельно.
  
10. **Обед-буфет – это...**
  1. ланч;
  2. шведский стол;
  3. а-ля фуршет

**Задание №2. Подберите понятие к определению.**

- Совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности, называется \_\_\_\_\_;
- Способность человека по чувству удовольствия и неудовольствия воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве называется \_\_\_\_\_.

**Задание №3. Дайте характеристику понятиям.**

- Что такое ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ? Назовите ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ.
- Что такое ЭСТЕТИКА БЫТА?

**Эталон верного ответа:**

**ВАРИАНТ I**

**Задание №1.**

1. С
2. С
3. С
4. С
5. А
6. А
7. С
8. В
9. С
10. В

**Задание №2.**

- Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, называется **профессиональной этикой**.

- Процесс возрастающего совершенного чувственного взаимодействия человека с миром называется **эстетическим отношением**.

### Задание №3.

**Аргументы** это довод, доказательство, необходимое для защиты своих взглядов и намерений как в деловой, так и в личной жизни. Они различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и подразделяются на три группы: **сильные** (законы, нормативы, уставы, точно установленные факты и т.п.), **слабые** (умозаключения, суждения, обобщения, доводы, изречения и т.п.), **несостоятельные** (догадки, домыслы, предположения и т.п.)

### ВАРИАНТ II

#### Задание №1.

1. А
2. В
3. В
4. С
5. В
6. В
7. А
8. А
9. В
10. В

#### Задание №2.

- Совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности называется **этикой делового общения**.
- Способность человека по чувству удовольствия и неудовольствия воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве называется **эстетическим вкусом**.

#### Задание №3.

**Деловой протокол** – это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приёмов, оформление деловой переписки.

В деловой сфере используются следующие виды деловых писем:

- резюме и письмо с просьбой о приеме на работу;
- письмо-заявление об уходе;
- рекомендательное письмо;
- письмо-отказ;
- письмо-запрос;
- письмо-благодарность;
- письмо-напоминание;
- письмо-уведомление.

## Методические рекомендации по выполнению контрольной работы и критерии оценивания

Контрольная работа по дисциплине «Этика делового общения» состоит из трёх заданий разной направленности:

- первое задание включает в себя тестирование;
- второе и третье задания направлены на умение чётко и точно разбираться в терминологии.

При выставлении оценки учитываются сразу три типа задания, т. е. выставляется одна итоговая оценка.

При ответе студента учитываются следующие общие требования:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности и понимания изученного;
- логическое и последовательное сообщение;
- способность самостоятельно мыслить и формулировать свою точку зрения.

балл	критерии и нормативы оценки
«5»	правильно выполняются все тестовые вопросы или допускаются 1 ошибка; верно подобраны определения (допустимы недочёты); верно охарактеризованы понятия (допустимы недочёты).
«4»	студент допускает в тестовом задании 2-4 ошибок; верно подобраны определения (допускается 1 ошибка или недочёты); характеризованы понятия (допускается 1 ошибка или недочёты).

«3»	студент допускает в тестовом задании не более 5 ошибок; неправильно подобны определения (студент способен при устном ответе исправить самостоятельно свои ошибки); неправильно охарактеризованы понятия (студент способен при устном ответе исправить самостоятельно свои ошибки).
«2»	студент допускает в тестовом задании 6 и более ошибок; неправильно подобраны все определения (студент неспособен исправить свои ошибки); неправильно охарактеризованы все понятия (студент неспособен исправить свои ошибки).

## 2.3. Зачет

### Вопросы к зачету

1. Этика делового общения как элемент корпоративной культуры.
2. Субъекты деловых отношений.
3. Имидж делового человека.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения .
6. Деловая беседа.
7. Деловые переговоры.
8. Деловой спор.
9. Оратор и его аудитория.
10. Конфликты и способы их преодоления.
11. Вербальное общение
12. Невербальное общение.
13. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи
14. Этикет деловых и служебных отношений
15. Речевой этикет
16. Техника ведения переговоров.
17. Барьеры в процессе делового общения.
18. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов.
19. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
20. Язык и стиль распорядительных документов.
21. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
22. Язык и стиль инструктивно-методических документов.
23. Правила оформления документов.
24. Речевой этикет в документе.
25. Профессиональная этика.
26. Этика бизнеса.
27. Мораль и этикет.
28. Нормы повседневного этикета.

Формой промежуточного контроля по дисциплине «Этика делового общения» является зачет. Зачет по дисциплине проводится в устной форме в виде беседы преподавателя со студентом по подготовленным вопросам согласно заданию в билете.

#### Критерии оценки знаний студентов на зачете

- «зачтено» выставляется, если обучаемый показывает высокий интеллектуальный и общекультурный уровень, глубокое и всестороннее знание предмета, целостное представление о системе юридического знания.
- «не зачтено» если степень освоения учебной дисциплины обучаемым не соответствует критериям, предъявляемым к уровню «зачтено».

#### Эталон верного ответа:

Для эффективной подготовки к экзамену необходимо использовать следующие учебные пособия:

1. Алексина Т.А. Деловая этика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014. – 384 с.
2. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 214. – 430 с.
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова М.: Юрайт, 2013. – 463 с.

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



Оценка компетенций, которые требуется сформировать в рамках дисциплины «Этика делового общения», осуществляется по следующим результатам (формам контроля):

**Текущий контроль** определяет знание типовых культурных, этнических, конфессиональных и социальных особенности различных общностей, умение выражать собственную точку зрения, выслушивать другие точки зрения; владение: опытом ведения дискуссии и диалога; опытом проведения устной презентации, а также осуществлять эффективный поиск информации. Текущий контроль реализуется на каждом занятии и включает в себя: устное выступление с докладами и сообщениями др. Текущий контроль призван обеспечить своевременную обратную связь, способствовать повышению качества образовательного процесса. Текущий контроль по дисциплине «Этика делового общения» проводится по учебно-методическим материалам, используемым в образовательном процессе.

**Промежуточный контроль в форме зачета** проверяет знание организации производства и эффективного руководства работой людей, умения подготовить документацию для создания системы менеджмента качества производственного подразделения, умение формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам, методами осуществления инновационных идей.

Промежуточный контроль в виде зачета проводится по окончании 6 семестра по всем тематическим разделам. На зачете проверяются умения:

- а) типовые культурные, этнические, конфессиональные и социальные особенности различных общностей, знание организации производства и эффективного руководства работой людей;
- б) выражать собственную точку зрения, выслушивать другие точки зрения
- в) критически осмысливать различную информацию.

Оценка освоения материала проводится в рамках комплексного уровня сложности в соответствии с универсальной шкалой, которая используется в вузе:

- «зачтено» выставляется, если обучаемый показывает высокий интеллектуальный и общекультурный уровень, глубокое и всестороннее знание предмета, целостное представление о системе юридического знания.

- «не зачтено» если степень освоения учебной дисциплины обучаемым не соответствует критериям, предъявляемым к уровню «зачтено».

### **Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических возможностей**

Категории студентов	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Вопросы и задания к практическим занятиям	Преимущественно письменная проверка
	Вопросы к зачету	
С нарушением зрения	Вопросы и задания к практическим занятиям	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
	Вопросы к зачету	
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Вопросы и задания к практическим занятиям	Преимущественно письменная проверка
	Вопросы к зачету	

Проведение текущего контроля и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости организуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Форма проведения промежуточной аттестации для студентов с ограниченными возможностями здоровья устанавливается индивидуально (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся разработанный фонд оценочных средств может быть адаптирован для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что позволит оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Разработчик \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ *инициалы, фамилия*