

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комин Андрей Эдуардович

Должность: ректор

Дата подписания: 23.09.2024 08:58:09

Уникальный программный ключ:

f6c6d686f0c899fdf76a1ed8b448452ab8cac6fb1af6547b6d40cdf1bdc60ae2

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЗаТ

_____/Наумова Т.В./
(подпись)

«17» февраля 2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине (модулю)
Современный этикет
(наименование дисциплины)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация предприятий общественного питания
(полное наименование направленности (профиля) ОПОП)

бакалавр
квалификация выпускника

Уссурийск, 2023

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):

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2	Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми взаимодействует в команде
		УК-3.3	Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения

б. требование к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

знать:

- ценностно-целевой и культурно-нормативный ряд конструктивного взаимодействия (УК 3.2, УК 3.3);
- этические принципы управления коллективом (УК 3.2, УК 3.3);
- конструктивные способы поведения в трудных ситуациях взаимодействия в коллективе (УК 3.2, УК 3.3);
- основу этики самоотношения (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 3.2, УК 3.3);
- анализировать события, явления, поступки личности, давать им нравственную оценку (УК 3.2, УК 3.3);
- использовать стратегии и техники конструктивного взаимодействия (УК 3.2, УК 3.3);
- гуманно относиться к себе и другим работникам (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	УК 3.2	Знать: методы управления командой	Тест (письменно) Реферат (письменно и устно)
		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)
2	УК 3.3	Знать: типы лидерства и распределения ответственности в команде	Тест (письменно) Реферат (письменно и устно)
		Уметь: соблюдать нормы и установленные правила командной работы; определять личную ответственность за результат	Тест (письменно) 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

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

Показатель и оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции УК 3.2, УК 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
Уровень сформированности компетенции	Низкий	Пороговый	Базовый	Высокий

Показатель и оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции УК 3.2, УК 3.3*			
	Неудовлетворительно, Не зачтено	Удовлетворительно, зачтено	Хорошо зачтено	Отлично зачтено
Сумма баллов (Б)**	0 – 60	61 – 75	76 – 85	86 – 100

* – 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) «Современный 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_і), полученные обучающимся в ходе освоения дисциплины. (Критерии представлены в таблице 3).

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

Код индикатора компетенции	Условное обозначение	Оценка приобретенных компетенций в баллах
УК 3.2	Б1	76
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) «Современный 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) «Современный 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

4.1 Тестовые задания для оценки компетенции УК 3.2 по показателю «Знать»

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

вариант задания 1.

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

1. транзакция
2. ролевые ожидания
3. социальная роль
4. психологический контакт

вариант задания 2.

Основные качества манипулятора

1. недоверие к себе и другим
2. лживость
3. примитивность чувств
4. все ответы верны

вариант задания 3.

Особенность невербального общения:

1. его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
2. отсутствие возможности подделать эти импульсы

3. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
4. все ответы верны

вариант задания 4.

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

1. светское
2. ролевое
3. деловое
4. примитивное

вариант задания 5.

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

1. деловое
2. манипулятивное
3. светское
4. формально-ролевое

вариант задания 6.

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

1. аттракция
2. аффилиация
3. гипноз
4. мания

II. Тип заданий: задание открытого типа (самостоятельный ввод обучающимся правильного ответа в виде термина, краткого определения)

вариант задания 1.

_____ этикет – это система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила поведения для установления контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной обстановке.

вариант задания 2.

_____ – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определённое воздействие на окружающих.

вариант задания 3.

_____ письмо – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами.

вариант задания 4.

_____ - учение о способах структурирования пространства в человеческом межперсональном общении.

4.2 Тестовые задания для оценки компетенции УК 3.2 по показателю «Уметь»

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

вариант задания 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 ...

1. края
2. первичности
3. ореола
4. бумеранга

вариант задания 2.

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

1. самоактуализация
2. стереотипизация
3. идентификация
4. обобщение

вариант задания 3.

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

1. незавершенного действия
2. бумеранга
3. новизны
4. ореола

вариант задания 4.

Манипулирующее воздействие проявляется в ...

1. использовании человека в корыстных целях
2. демонстрации своей позиции
3. в покровительственном отношении к человеку
4. демонстрации своего превосходства

вариант задания 5.

На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

1. «помогающее поведение»
2. сходство характеристик общающихся
3. сходство ситуации, в которой находятся партнеры
4. все ответы верны

вариант задания 6.

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

1. личностным
2. деловым
3. ролевым

4. официальным

вариант задания 7.

К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

1. языковой, эмоциональный, национальный
2. информационный, структурный
3. логический, фонетический, семантический
4. недоверие, агрессивность

II. Тип заданий: установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов

вариант задания 1.

Установите соответствие между типами жестов и их примерами

1	Жесты-адапторы	1	кивки, целенаправленные движения руками
2	Жесты-регуляторы	2	почесывания, подергивания отдельных частей тела; прикосновения, пошлепывания партнера
3	Микрожесты	3	сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означающие «здравствуйте», а вздетые над головой — «до свидания»
		4	покраснение щек, увеличенное количество морганий в минуту, подергивания губ

вариант задания 2.

Установите соответствие между нормами этикета разных стран

1	США	1	При ведении бизнеса не принято дарить подарки
2	Германия	2	Подарок на деловой встрече может быть расценен как взятка, поэтому уместнее будет подарить красиво подписанную открытку
3	Англия	3	Приветствие друг друга поклонами. Это может быть простой кивок головой или глубокий поклон до 90° - все зависит от социального статуса человека
		4	Комплименты в бизнесе не приемлемы, и особенно от малознакомых людей будут восприняты с подозрением

вариант задания 3.

Установите соответствие между видами приемов и их характеристикой

1	Прием «Бокал шампанского»	1	Начинается, как правило, в 12.00 часов и продолжается около часа. Поводом для организации такого приема могут быть годовщина национального праздника, пребывания делегации в стране, отъезд посла, открытие выставки, фестиваля. Напитки и закуски разносят официанты
2	Прием типа «журфикс»	2	Устраивается в промежуток времени от 17.00 до 20.00 и длится два часа. Угощение - различные холодные закуски, кондитерские изделия и фрукты. Иногда подаются также горячие закуски. Гости подходят к столам, набирают закуски на свои тарелки и отходят от столов, чтобы дать возможность подойти к ним другим гостям
3	Прием типа коктейль или типа фуршет	3	Устраивается между 16.00 и 18.00, как правило, только для женщин. Возможны случаи приглашения на чай также и мужчин. Подаются кондитерские и булочные

			изделия, фрукты, десертные и сухие вина, соки и воды. Продолжительность 1-1,5 часа
		4	Устраивается женой министра иностранных дел или другого члена правительства или же женой посла один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета)

4.3 Тестовые задания для оценки компетенции УК 3.3 по показателю «Знать»

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

вариант задания 1.

Перцептивная сторона общения включает в себя ...

1. проявление тревожности
2. демонстрацию креативного поведения
3. процесс формирования образа другого человека
4. демонстрацию отстраненного поведения

вариант задания 2.

Человеческая речь характеризуется:

1. наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
2. определенной логикой построения фраз
3. возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
4. все ответы верны

вариант задания 3.

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

1. смысловые
2. эмоциональные
3. физические
4. моральные

вариант задания 4.

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

1. идентификации
2. эмпатии
3. рефлексии
4. аутентичности

вариант задания 5.

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

1. психическое заражение
2. конформность
3. убеждение
4. подражание

II. Тип заданий: задание открытого типа (самостоятельный ввод обучающимся правильного ответа в виде термина, краткого определения)

вариант задания 1.

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

вариант задания 2.

_____ изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

вариант задания 3.

_____ - определение, которое используется для обозначения языка или манеры поведения, которая подразумевается, или же четко диктуется во избежание возникновения конфликта в группах различных рас, культур или социальных слоев.

вариант задания 4.

_____ - наука о морали, об отношениях, складывающихся между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений. Целью является формирование добродетельного гражданина государства. Главное – поступки.

вариант задания 5

_____ этикет упорядочивает общение в сфере досуга, удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещениях театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т.д.).

4.4 Тестовые задания для оценки компетенции УК 3.3 по показателю «Уметь»

I. Тип заданий: установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов

вариант задания 1.

Установите соответствие между формулами речевого этикета

1	Начало общения	1	- Моя фамилия Колесов. - Анастасия Юрьевна.
2	Представления	2	- Разрешите с вами познакомиться. - Я хотел бы с вами познакомиться. - Позвольте с вами познакомиться.
3	Приветствия	3	- Вы хорошо (прекрасно, великолепно, молодо) выглядите.... - Вы так (очень) обаятельны (умны, рассудительны, находчивы, практичны)
		4	- До свидания! - Всего доброго (хорошего)! - До встречи! (если назначена встреча). - Счастливого пути (отъезжающим).

вариант задания 2.

Установите соответствие между системами невербального общения и их примерами

1	Визуальная система	1	приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.
---	--------------------	---	--

2	Акустическая система	2	темп голоса, покашливание, смех, плач
3	Ольфакторная система	3	прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи
		4	жесты, кожные реакции, пространственно-временная организация общения

вариант задания 3.

Установите соответствие между зонами личного пространства и их описанием

1	Публичная зона	1	подходит для общения только очень близких людей, родственников
2	Социальная зона	2	подходит для общения при дружеской встрече, на работе со старыми коллегами, а также на официальных и неофициальных приемах
3	Личная зона	3	подходит для общения с аудиторией на выступлении
		4	подходит для общения с посторонними, незнакомыми людьми, новыми сотрудниками

II. Тип заданий: выбор нескольких правильных вариантов из предложенных вариантов ответов

вариант задания 1.

Формы реализации делового общения

1. оперативка
2. переговоры
3. совещание
4. беседа

вариант задания 2.

К невербальным средствам общения относятся:

1. речевые интерпретации
2. визуальные средства
3. тактильные средства
4. эмоциональные переживания

вариант задания 3.

Социальная перцепция включает в себя:

1. осознание поведения окружающих людей
2. межличностное восприятие
3. художественное восприятие
4. самовосприятие

вариант задания 4.

В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

1. вербальная
2. диалогическая
3. коммуникативная
4. интерактивная

вариант задания 5.

К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

1. языковой
2. информационный
3. семантический

4. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ

вариант задания 6.

Имидж должен обладать следующими свойствами:

1. быть пластичным, оперативно изменяться, откликаясь на экономические, психологические, социальные условия
2. быть неизменчивым, традиционным
3. быть правдоподобным (соответствовать тому, что есть на самом деле или производить такое впечатление)
4. должен иметь точный адрес, вызывать к себе интерес, привлекать определенные группы партнеров

вариант задания 7.

К стадии процесса переговоров относятся следующие этапы:

1. Формирование атмосферы взаимного доверия
2. Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня
3. Разработка вариантов предложений для договоренности
4. Достижение формального согласия

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	
УК 3.2	20	
УК 3.3	20	
Умение выполнять задания по показателю «Уметь»	60	
УК 3.2	30	
УК 3.3	30	
Всего	100	

5. Вопросы к зачету по дисциплине (модулю) «Современный 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 допускается 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)
Критерии	Содержание критериев			
раскрытые проблемы	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
представление	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

Формлиение	Не использо- ваны технологии PowerPoint. Большее 4 ошибок в представля- емой 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
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с привидением примеров и/или пояснений