

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Уварова Лиана Федоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.12.2023 17:57:57
Уникальный программный ключ:
b6686bbd317ad5ad4cf9618504be1b55d4c225d407106f8746fee51f8322643a

**Частное образовательное учреждение
высшего образования
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.В.ДВ.6.2 ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Санкт-Петербург, 2022

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 № 59449.

Составитель: канд.псих.наук, доц. Осипова Л.В.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
15.06.2022 г., протокол №10

Одобрено учебно-методическим советом вуза
15.06.2022 г., протокол № 6.

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание норм социального взаимодействия для работы в команде УК-3.2 Применяет нормы социального взаимодействия для реализации своей роли в команде
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Планирует и контролирует собственное время
ПК-1. Способен выявлять организационно-управленческие проблемы на уровне подразделения организации, проектной группы, предприятий малого бизнеса и находить их решения	ПК-1.2 Способен анализировать причины выявленных отклонений и находить пути их устранения

Текущий контроль студентов. При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Критерии оценивания студента на занятиях

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-

	повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны
--	---

Промежуточная аттестация студентов. При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента во время итогового контроля по дисциплине определяется его учебными достижениями в семестровый период, результатами рубежного контроля знаний и ответом на дифференцированном зачете.

Знания умения, навыки студента на дифференцированном зачете оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Оценивание студента на дифференцированном зачете

Оценка	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
2, неудовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах и / или не в состоянии наметить пути их решения. Не способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.
3, удовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует знания только основного материала дисциплины, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает логическую последовательность в изложении. Фрагментарно разбирается в проблемах и не всегда в состоянии наметить пути их решения. Демонстрирует достаточно слабое владение критическим анализом и плохо оценивает современные научные достижения.
4, хорошо	Студент при ответе демонстрирует хорошее владение и использование знаний дисциплины, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно трактует теоретические положения. Достаточно уверенно разбирается в проблемах, но не всегда в состоянии наметить пути их решения и критически проанализировать и оценить современные научные достижения.
5, отлично	Студент при ответе демонстрирует глубокое и прочное владение и использование знаний дисциплины, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на дифференцированном зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. (УК-3) В какой ситуации социального взаимодействия допустимо использовать такое средство невербальной коммуникации как похлопывание по плечу?

Варианты ответа:

- 1) при знакомстве с новым сотрудником;
- 2) при подчёркивании равенства социального положения участников общения;
- 3) при назначении подчинённого на новую должность;
- 4) при встрече с коллегами по работе

2. (УК-3) Как происходит такой вид невербальной коммуникации, как доминирующее рукопожатие?

Варианты ответа:

- 1) рука сверху, ладонь развернута вниз;
- 2) рука снизу, ладонь развернута вверх;
- 3) обе ладони находятся в вертикальном положении;
- 4) обхватывание руки собеседника двумя руками.

3. (УК-3) Когнитивное общение означает...:

Варианты ответов:

- 1) Обмен предметами и продуктами деятельности;
- 2) Обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- 3) Обмен знаниями;
- 4) Обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

4. (УК-3) Используя знание способов осуществления социального взаимодействия, установите соответствие между способами урегулирования конфликтов (по К. Томасу) и стратегией поведения в конфликте:

1	Соревнование	А	Взаимное добровольное соглашение с обоюдным отказом от части предъявленных требований
2	Приспособление	Б	Принесение в жертву своих интересов ради другого
3	Компромисс	В	Отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
4	Избегание	Г	Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому
5	Сотрудничество	Д	Участники приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

5. (УК-3) Какому типу лидера соответствует данное описание: «Это сторонники сильного, волевого лидерства, отличающиеся ярко выраженной твердостью характера, стереотипным мышлением и непримиримостью к инакомыслию»:

Варианты ответа:

- 1) авторитарный тип;
- 2) тоталитарный тип;
- 3) демократический тип;
- 4) анархический тип.

6. (УК-3) Используя знание способов осуществления социального взаимодействия, расположите способы урегулирования конфликтов (компромисс, избегание, соревнование, сотрудничество, приспособление) согласно векторам общения, представленным на диаграмме, установите соответствие между номером и способом: 1 - ..., 3 - ..., 4 -



Варианты ответа:

- 1) 1. Соревнование. 3. Компромисс. 4. Избегание;
- 2) 1. Сотрудничество. 3. Соревнование. 4. Приспособление;
- 3) 1. Избегание. 3. Приспособление. 4. Соревнование;
- 4) 1. Компромисс. 3. Избегание. 4. Соревнование.

7. (УК-3) Используя знание способов осуществления социального взаимодействия, расположите способы урегулирования конфликтов (компромисс, избегание, соревнование, сотрудничество, приспособление) согласно векторам общения, представленным на диаграмме, установите соответствие между номером и способом: 2 - ..., 3 - ..., 5 -



Варианты ответа:

- 1) 2. Соревнование. 3. Сотрудничество. 5. Избегание;
- 2) 2. Сотрудничество. 3. Компромисс. 5. Приспособление
- 3) 2. Избегание. 3. Приспособление. 5. Соревнование;
- 4) 2. Компромисс. 3. Избегание. 5. Соревнование.

8. (УК-3) Совокупность моделей поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством членов организации, называется ...

Варианты ответа:

- 1) должностные обязанности;

- 2) кодекс чести;
- 3) корпоративная культура;
- 4) правила внутреннего распорядка.

9. (УК-3) Специфическая особенность делового общения, которая выражается в подчинении установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами, называется ...

Варианты ответа:

- 1) вежливость;
- 2) дисциплинированность;
- 3) пунктуальность;
- 4) регламентированность.

10. (УК-3) Используя знания способов осуществления социального взаимодействия, расположите этапы делового общения в хронологическом порядке:

- 1) Представление себя другому человеку;
- 2) Завершение контакта (выход из него);
- 3) Решение проблемы;
- 4) Установка контакта (знакомство);
- 5) Обсуждение интересующей проблемы.

11. (УК-6) Используя знания об эффективной самоорганизации при решении деловых задач, установите соответствие между группами задач согласно матрице Эйзенхауэра и способами действия с ними:

1	Важные и срочные	А	Поручить
2	Важные и несрочные	Б	Выполнять после более приоритетных задач
3	Срочные, но неважные	В	Установить срок выполнения (или поручения)
4	Несрочные и неважные	Г	Выполнять в первую очередь

12. (УК-6) Метод, утверждающий, что для большинства дел и явлений 20 % усилий дают 80 % результата, а 80 % времени тратится на малозначимые задачи, которые приносят только 20 % успеха или доходов, называется...

13. (УК-6) Метод тайм-менеджмента, реализующий принцип «точно в срок» и способствующий равномерному распределению нагрузки между работниками, называется...

Варианты ответов:

- 1) канбан;
- 2) матрица Эйзенхауэра;
- 3) метод фиксированного времени;
- 4) принцип девяти дел.

14. (УК-6) Метод тайм-менеджмента, помогающий вычлнить из всего потока дел самые важные и срочные, и распределить остальные задачи по параметрам скорости их реализации и ценности, называется...

Варианты ответов:

- 1) канбан;
- 2) матрица Эйзенхауэра;
- 3) метод фиксированного времени;

4) принцип девяти дел.

15. (УК-6) Проанализировав структуру затрат времени руководителя на общение, установите соответствие между литерами А, Б, В, Г и типами ситуаций:

- 1) Планерка, производственное совещание, инструктаж и т.д.;
- 2) Звонок по телефону члена семьи или друга;
- 3) Обращение подчиненного за консультацией, отчетом по выполненной трудовой задаче;
- 4) «Малые переговоры» с представителями партнерских организаций.

	Ситуации, инициированные руководителем	Ситуации, инициированные другими людьми
Формальные (регламентированные) ситуации общения	А	Б
Ситуации неформального общения	В	Г

16. (УК-6) Дополните алгоритм Парето, расставив в нужной последовательности этапы: «Составить список действий»; «Целеполагание»; «Сбор данных по будущему плану работы»; «Начать идти к цели»; «Реальность исполнения цели»:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4) Оценка эффективности;
- 5)
- 6) Отказаться от лишнего;
- 7) Изменить сроки выполнения задачи и итоги;
- 8)
- 9) Анализ выполненной работы

Варианты ответа:

1) 1. Целеполагание; 2. Реальность исполнения цели; 3. Сбор данных по будущему плану работы; 5. Составить список действий; 8. Начать идти к цели.

2) 1. Реальность исполнения цели; 2. Целеполагание; 3. Составить список действий; 5. Сбор данных по будущему плану работы; 8. Начать идти к цели.

3) 1. Сбор данных по будущему плану работы; 2. Целеполагание; 3. Составить список действий; 5. Начать идти к цели; 8. Реальность исполнения цели.

4) 1. Начать идти к цели; 2. Реальность исполнения цели; 3. Сбор данных по будущему плану работы; 5. Целеполагание; 8. Составить список действий.

17. (УК-6) Установите соответствие между коммуникативной ситуацией (левый столбец), и мерой по преодолению возникшей вследствие нее проблемы с избыточными затратами времени

1	формальное, инициированное руководителем общение	А	Выделить приоритеты в своих контактах за пределами организации, составив список людей, «малые разговоры» с которыми жизненно необходимы. Если сложно включить в список конкретных людей, то необходимо сформулировать общие критерии, на основании которых в будущем выбирать партнеров для «малых разговоров»
---	--	---	--

			(например, «представитель региональной власти», «потенциальный крупный клиент»)
2	неформальное, инициированное руководителем общение	Б	Необходимо как можно точнее (объективно и беспристрастно) ограничить круг подчиненных, действительно претендующих на время руководителя «не по делу». Далее следует предпринять ряд жестких мер, сокращающих время общения руководителя с данными сотрудниками, например, Например, контакт сотрудника с руководителем может быть исключен вовсе «переключением» на другого управленца, введение «фильтров доступности» для отдельных сотрудников по времени; по содержанию вопросов или проблем; по регламенту получения доступа
3	формальное, инициированное подчиненными общение	В	Применять «жесткую диспетчеризацию»: от незапланированного общения на работе следует твердо отказываться, назначая любое удобное для вас время общения за пределами работы
4	неформальное, инициированное сторонними лицами общение	Г	Чтобы последовательно соблюдать план и установленные регламенты формальных ситуаций общения, прибегнуть к помощи «контролеров времени». В роли таких «контролеров» могут выступать секретари, офис-менеджеры, помощники руководителя и т. п. сотрудники, находящиеся в рабочем контакте с руководителем. Задача «контролеров» - следить за точностью выполнения плана руководителя, напоминать о соблюдении установленных регламентом временных ограничений

18. (УК-6) Используя знания эффективных способов делового общения, заполните матрицу Эйзенхауэра элементами из списка видов электронной корреспонденции:

- корреспонденция, присланная для информации;
- корреспонденция от сотрудников и коллег;
- корреспонденция от руководителя;
- корреспонденция, направленная для создания связей.

	Срочные	Не срочные
Важные	1	2
Не важные	3	4

19. (УК-6) Используя знания эффективных способов делового общения, заполните матрицу Эйзенхауэра элементами из списка видов телефонного общения в рабочее время:

- телефонный звонок для установления контакта;
- телефонный звонок домой и друзьям.
- неотложный телефонный звонок
- незапланированный телефонный звонок.

	Срочные	Не срочные
Важные	1	2
Не важные	3	4

20. (УК-6) Используя знания эффективных способов делового общения, заполните матрицу Эйзенхауэра элементами из списка видов вербального общения в рабочее время:

- выслушивание просьб от коллег и сослуживцев;
- обсуждение вариантов обучения и развития;
- разговор по время перекура;
- обсуждение проектов с горящим сроком исполнения.

	Срочные	Не срочные
Важные	1	2
Не важные	3	4

21. (ПК-1) Крайняя аккуратность, систематичность, неотступное следование каким-нибудь правилам, условиям в деловых отношениях называется....

Варианты ответа:

- 1) Пунктуальность;
- 2) Вежливость;
- 3) Регламентированность;
- 4) Ответственность.

22. (ПК-1) Укажите верную последовательность представления членов встречающихся делегаций:

- 1) представление главы делегации иностранной фирмы (гости);
- 2) представление членов делегации иностранной фирмы;
- 3) представление главы принимающей делегации (хозяева);
- 4) представление членов принимающей делегации.

Варианты ответа:

- 1) 1, 2, 3, 4;
- 2) 2, 1, 4, 3;
- 3) 3, 1, 4, 2;
- 4) 1, 3, 2, 4.

23. (ПК-1) Укажите действия, соответствующие правилам ведения деловых телефонных переговоров:

- 1) поднять трубку до четвертого звонка телефона;
- 2) сняв трубку, начинать разговор словами «алло», «да», «говорите»;
- 3) ненадолго оставлять телефон без присмотра;
- 4) концентрироваться на разговоре и внимательно слушать;
- 5) использовать для записок клочки бумаги и листки календаря;
- 6) записать номер звонящего и перезвонить ему;
- 7) говорить: «никого нет», «все обедают», «пожалуйста, перезвоните»;
- 8) предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.

Варианты ответа:

- 1) 1, 3, 4, 7;
- 2) 1, 4, 6, 8;
- 3) 2, 3, 4, 8;
- 4) 2, 4, 5, 7.

24. (ПК-1) По мнению Б. Карлофа, хороший руководитель должен быть:

Варианты ответа:

- 1) экстравертным, восприимчивым к результату;
- 2) свободным от предрассудков;
- 3) критически настроенным и терпеливым;
- 4) верно все вышеперечисленное.

25. (ПК-1) Используя знания правил электронной переписки, установите соответствие между структурным элементом электронного письма и его назначением:

1	Тема	А	Психологический комфорт общения: понимание с кем идет переписка
2	Приветствие	Б	Отражение сути письма; облегчение поиска нужного письма в дальнейшем
3	Точность адресации	В	Создание доверия; придача письму персональной направленности.
4	Подпись	Г	Экономия времени получателей.

26. (ПК-1) Кейс. Проанализируйте ситуацию и выполните задание. Вы ведете беседу со своим деловым партнером. оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера.

1) Распределите эти приемы по трем разделам: 1 - способствующие пониманию партнера, 2 – не способствующие пониманию партнера, 3 - нейтральные.

А - В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы».

Б - Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что Вы говорите?».

В - Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

2) Форма делового общения между партнерами, направленная на поиск конструктивного подхода к решению проблемы, заключение договоров и сделок и решение спорных вопросов называется ...

27. (ПК-1) Кейс. Проанализируйте отрывок текста и ответьте на вопросы.

«Чичиков начал как-то очень отдаленно, коснулся вообще всего русского государства и отозвался с большою похвалою об его пространстве, сказал, что даже самая древняя римская монархия не была так велика... Собакевич все слушал, наклонивши голову. И что по существующим положениям этого государства, ревизские души, окончивши жизненное поприще, числятся, однако ж, до подачи новой ревизской сказки наравне с живыми, чтоб таким образом не обременить присутственные места множеством мелочных и бесполезных справок и не увеличить сложность и без того уже весьма сложного государственного механизма... Собакевич все слушал, наклонивши голову, — и что, однако же, при всей справедливости этой меры она бывает тягостна для многих владельцев, обязывая их вносить подати так, как бы за живой предмет, и что он, чувствуя уважение личное к нему, готов бы даже отчасти принять на себя эту действительно тяжелую обязанность. Насчет главного предмета Чичиков выразился очень осторожно: никак не назвал души умершими, а только несуществующими. Собакевич слушал по-прежнему, нагнувши голову, и хоть бы что-нибудь похожее на выражение показалось на лице его.

— Итак?.. — сказал Чичиков, ожидая не без некоторого волнения ответа.

— Вам нужно мертвых душ? — спросил Собакевич очень просто, без малейшего удивления, как бы речь шла о хлебе.

— Да, — отвечал Чичиков — несуществующих.

— Найдутся, почему не быть... Извольте, я готов продать, — сказал Собакевич, уже несколько приподнявши голову и смекнувши, что покупатель, верно, должен иметь здесь какую-нибудь выгоду.

...

Так совершилось дело. Оба решили, чтобы завтра же быть в городе и управиться с купчей крепостью. Чичиков попросил списочка крестьян. Собакевич согласился охотно и тут же, подошел к бюро, собственноручно принялся выписывать всех не только поименно, но даже с означением похвальных качеств» (Н.В. Гоголь, «Мертвые души»).

- 1) Какая форма делового общения описана в отрывке?
- 2) Какова главная отличительная черта этой формы делового общения?

28. (ПК-1) Кейс. Проанализируйте отрывок текста и ответьте на вопросы.

«<...> в мире бизнеса принято называть высший уровень делового этикета. В нем все просчитано до мелочей, каждый участник точно знает свою роль и свое место в этой общей расстановке сил. <...> – это совокупность определенных правил, норм и традиций на переговорах и неофициальных встречах. <...> приобретает всю большую роль и становится ведущим фактором как личного успеха, так и имиджа компании в современном конкурентном рынке.

<...> для бизнесмена состоит из создания определенного внешнего имиджа, выработки собственного стиля делового общения, оформления рабочего места, организации приемов и особенностей общения с зарубежными партнерами

Правила <...> не являются незыблемыми. Они меняются постоянно, учитывая обычаи и традиции разных народов и веяния времени. Не меняется в них лишь одно: в основе лежат уважение и дружественное отношение между участниками. <...> не так уж точен и черств. В нем есть место экспромту и живому общению. Главное в отношениях – проявлять искренние, гуманные, теплые чувства к собеседнику и уметь грамотно выйти из любой ситуации. Умение выразить благодарность за общение и внимание, уважение к обычаям и народным традициям собеседников ценятся гораздо выше, чем холодное соблюдение норм <...>»

- 1) Какая форма делового общения описана в отрывке?
- 2) Каким образом должна поступить сторона, допустившая нарушение правил его ведения?

29. (ПК-1) Проанализируйте ситуацию и выполните задание. Вы ведете беседу со своим деловым партнером. оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера.

1) Выберите приемы, способствующие пониманию партнера.

1. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

2. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

3. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

4. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

5. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

6. Мы не принимаем во внимание пренебрегаем его высказываниями.

2) Совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере, которые регламентируют нормы делового общения, в том числе порядок встреч, подписания документов, деловой переписки, проведения мероприятий, называется ...

30. (ПК-1) Кейс. Проанализируйте ситуации (левый столбец) и выполните задания.

1) Установите соответствие между ситуациями и вербальными способами их разрешения (правый столбец).

1	Партнер только что произнес нечто, не очень согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.	А	По вашему мнению, все это неплохо, но есть некоторые подводные камни. Что следует сделать, чтобы их было меньше?
2	Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.	Б	Похоже, что-то из сказанного мной вас обеспокоило. Не скажите ли, что именно?
3	Партнер не согласился с частью сказанного вами и вы хотите уточнить причину этого неприятия.	В	Мне кажется, несколько минут назад вы сказали, что... Теперь же я слышу, что вы утверждаете... Мне кажется, одно другому противоречит. Не могли бы вы уточнить?

2) Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению называется...

КЛЮЧИ ОТВЕТОВ К ЗАДАНИЯМ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. 2
2. 1
3. 3
4. 1Г, 2Б, 3А, 4В, 5Д
5. 1
6. 1
7. 2
8. 3
9. 4
10. 4,1,5,3,2
11. 1Г, 2В, 3А, 4Б
13. 1
14. 2
15. 1А; 2Г; 3Б; 4В
16. 1
17. 1Г, 2А, 3Б, 4В
21. 1
22. 3
23. 2
24. 4
25. 1Б, 2В, 3Г, 4А

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Текущий контроль студентов. Текущий контроль студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Текущий контроль по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на практических занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения зачетов, экзаменов и защиты курсового проекта.

Студенты допускаются к дифференцированному зачету в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в рабочей программе дисциплины.

Дифференцированный зачет принимает преподаватель, читавший лекционный курс.

Оценка знаний студента на дифференцированном зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и ответом на дифференцированном зачете.

Знания умения, навыки студента на дифференцированном зачете оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.