

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

**Факультет технологии и товароведения
Кафедра «Управления и маркетинга в АПК»**

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой



Е.В. Закшевская

«30» августа 2017 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.01 Этика делового общения в торговле
для направления подготовки 38.03.07 «Товароведение»
профиль «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяй-
ственного сырья и продовольственных товаров»
прикладной бакалавриат

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях			+	+	+	+		
ОПК-4	способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач	+	+	+	+		+	+	+
ПК-4	системным представлением об основных организационных и управленческих функциях, связанных с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров			+	+	+	+	+	+

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

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОПК-2	<p>знать сущность, принципы и функции управленческого решения</p> <p>- уметь находить организационно-управленческие решения в условиях неопределенности и риска; учитывать последствия управленческих решений</p> <p>- иметь навыки: применения способов и технологий разработки управленческих решений</p>	3-6	Сформированные знания понятия «конфликт», его причины и виды; способы разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов и споров; форм делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристика; понятие делового протокола и этикета, их значение при деловом общении; роль приемов в деловом общении, порядок подготовки к приему, виды приемов	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5
ОПК-4	<p>- знать: нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности</p> <p>- уметь: - применять принципы теоретического анализа общечелове-</p>	1-4,6,7,8	Сформированные знания понятия этикет, истории его развития, видов делового общения и способы управления им; основы речевого этикета; виды вербального и невербального общения; принципы и виды делового этикета; понятия	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5	Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4 Практические задания 3.5

	<p>ческих норм этики к практике деловых отношений;</p> <p>- иметь навыки:</p> <p>- анализа, предупреждения и разрешения ситуаций, могущих привести к конфликту сотрудника и клиента;</p> <p>- навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности</p>		<p>«конфликт», его причины и виды; разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов и споров; форм делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристика; особенностей этики делового общения различных стран.</p>					
ПК-4	<p>Знать: - основные принципы этики делового общения;</p> <p>- основы делового общения и его различные виды;</p> <p>- правила служебной, управленческой, профессиональной этики деловых отношений;</p> <p>- правила делового этикета, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение.</p> <p>Уметь: использо-</p>	3-8	<p>Сформированные знания видов делового общения и способы управления им; основы речевого этикета; виды вербального и невербального общения; принципы и виды делового этикета; понятия «конфликт», его причины и виды; разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов и споров; особенностей этики делового общения различных стран.</p>	<p>Лекции, практические занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Устный опрос, тестирование, реферат</p>	<p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p> <p><i>Практические задания 3.5</i></p>	<p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p> <p><i>Практические задания 3.5</i></p>	<p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p> <p><i>Практические задания 3.5</i></p>

<p>вать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения;</p> <ul style="list-style-type: none">- устанавливать деловые контакты. <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">формирования позитивного морально-психологического климата в коллективе;проведения деловой беседы, деловых переговоров, служебных совещаний;делового письма;публичного выступления.							
--	--	--	--	--	--	--	--

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (зачтено)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОПК-2	<p>знать сущность, принципы и функции управленческого решения</p> <p>- уметь находить организационно-управленческие решения в условиях неопределенности и риска; учитывать последствия управленческих решений</p> <p>- иметь навыки: применения способов и технологий разработки управленческих решений</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	<i>Зачет</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i>		
ОПК-4	<p>- знать: нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности</p> <p>- уметь: - применять принципы теоретического анализа общечеловеческих норм этики к практике деловых отношений;</p> <p>иметь навыки: - анализа, предупреждения и разрешения ситуаций, могущих привести к конфликту сотрудника и клиента; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	<i>Зачет</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i>		

ПК-4	<p>Знать: - основные принципы этики делового общения; - основы делового общения и его различные виды; - правила служебной, управленческой, профессиональной этики деловых отношений; - правила делового этикета, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение. Уметь: использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения; - устанавливать деловые контакты. Иметь навыки: формирования позитивного морально-психологического климата в коллективе; - проведения деловой беседы, деловых переговоров, служебных совещаний; - делового письма; - публичного выступления.</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	<i>Зачет</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i>		
------	--	--	--------------	-------------------------------	--	--

2.4 Критерии оценки на зачете

Оценка	Критерии
«зачтено»	<i>Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, логически правильно излагает ответы на вопросы; дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным учебной программой.</i>
«незачтено»	<i>Обучающийся демонстрирует крайне фрагментарные знания в рамках учебной программы, не владеет терминологией, допускает грубые ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.</i>

2.5 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

2.6. Критерии оценки рефератов

Оценка	Критерии
«отлично»	выставляется, если работа написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на мнения известных ученых в данной области. Обучающийся демонстрирует способность анализировать материал.
«хорошо»	выставляется, если работа написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на мнения известных ученых в данной области.
«удовлетворительно»	выставляется, если обучающийся выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.
«неудовлетворительно»	выставляется, если обучающийся не выполнил задание, или выполнил его формально, не ответил на заданные вопросы, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу.

2.7. Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	Обучающийся воспроизводит терми-	Не менее 55 % баллов за

	ны, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	задания теста.
Продвинутый	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

2.8. Критерии оценки практических задач

Оценка	Критерии
«отлично»	ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.
«хорошо»	ставится, если обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.
«удовлетворительно»	ставится, если обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.
«неудовлетворительно»	ставится, если обучающийся дает неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

2.9 Допуск к сдаче зачета

- 1.Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение самостоятельной работы.
3. Активное участие в работе на занятиях.

3. 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

3.1 Вопросы к экзамену

Не предусмотрены

3.2 Вопросы к зачету

1. Понятие этикета и история его становления.
2. Виды этикета и их краткая характеристика.
3. Основные требования современного этикета.

4. Понятие коммуникаций, их виды и характеристика.
5. Невербальные виды коммуникаций и их значение.
6. Характеристика зональных пространств и их роль при общении.
7. Приемы воздействия на подчиненных.
8. Правила проведения собеседования.
9. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
10. Понятие конфликта, основные причины его возникновения.
11. Классификация конфликтов и формы их проявления.
12. Основные стили поведения в конфликтных ситуациях. Роль руководителя при разрешении конфликтных ситуаций.
13. Основные этапы разрешения конфликтных ситуаций.
14. Понятие переговоров, их классификация.
15. Основные функции переговоров.
16. Характеристика основных подходов к переговорам, виды принимаемых решений.
17. Тактические приемы, применяемые на переговорах и их характеристика.
18. Краткая характеристика национальных стилей ведения переговоров.
19. Понятие делового этикета и его требования.
20. Понятие делового протокола и его характеристика.
21. Протокольная служба и ее задачи.
22. Порядок встречи делегаций, приветствия и представления.
23. Визит вежливости, его роль и порядок проведения.
24. Виды визитных карточек, порядок вручения и обмена.
25. Роль подарков и сувениров и требования к ним.
26. Рекомендуемые виды подарков и сувениров
27. Порядок вручения и приема подарков и сувениров.
28. Язык цветов и его национальные особенности.
29. Определение времени и места проведения переговоров.
30. Требования к помещению, где проходят переговоры.
31. Подготовка стола для переговоров и варианты рассадки за ним.
32. Правила ведения записи бесед и переговоров.
33. Требования к переводчику и его роль на переговорах.
34. Основные виды деловой корреспонденции.
35. Роль деловых приемов и порядок их подготовки.
36. Правила рассадки за столом приемов.
37. Виды приемов и их классификация.
38. Краткая характеристика приемов.
39. Общение в неформальной обстановке и его роль.
40. Презентации - их роль и порядок проведения.
41. Технические средства, применяемые при деловом общении.
42. Правила ведения делового общения, когда звонят Вам.
43. Правила ведения делового общения, когда звоните Вы.
44. Роль одежды делового человека.
45. Требования к одежде делового мужчины.
46. Основные требования к одежде деловой женщины.
47. Аксессуары и основные требования к ним.
48. Особенности делового этикета в странах Азии.
49. Особенности делового этикета в странах Европы.
50. Особенности делового этикета в странах Северной и Южной Америки.

3.3 Тестовые задания

1. Какой вид этикета возник раньше?
а) светский;

- б) военный;
 - в) дипломатический.
2. Родиной светского этикета считают:
- а) Францию
 - б) Германию
 - в) Италию
3. Какие направления этикета выделяют?
- а) американское и европейское;
 - б) европейское и восточное;
 - в) американское и азиатское.
4. Как называлась первая книга, в которой упоминались правила поведения?
- а) «Слово о полку Игореве»
 - б) «Юности честное зерцало»
 - в) «Домострой».
5. Общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма – это...
- а) Социальное общение;
 - б) Эмоциональное общение;
 - в) Биологическое общение.
6. Общение на митингах это...
- а) микроуровень;
 - б) макроуровень;
 - в) мезоуровень.
7. Коммуникация – это...
- а) нормы и правила, отражающие представления о должном поведении людей в обществе;
 - б) сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемые человеком или специальным устройством;
 - в) процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимопониманию.
8. Какие две группы правил включает в себя деловой этикет?
- а) вертикальные и горизонтальные;
 - б) линейные и функциональные;
 - в) линейные и нелинейные.
9. Спор – это...
- а) выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения
 - б) всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту
 - в) конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей.
10. Споры делятся на:
- а) монолог, диалог, полилог,
 - б) вертикальные и горизонтальные,
 - в) линейные и функциональные.
11. Выделяют следующие виды конфликтов:
- а) конструктивные и деструктивные,
 - б) монолог и диалог,
 - в) устные и письменные.
12. Столкновение личностей – это
- а) внутриличностный конфликт,
 - б) межличностный конфликт,
 - в) межгрупповой конфликт.
13. Невербальное общения – это...
- а) получение и передача информации с помощью слов
 - б) двигательная реакция человека на обстоятельства общения
 - в) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики

14. Стратегия ведения переговоров, при которой каждый из участников ориентирован на максимальную реализацию собственных интересов называется...
- а) «совместный с партнером анализ проблемы»
 - б) «позиционный торг»
 - в) «завышение требований»
15. Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения называется ...
- а) совещание
 - б) публичное выступление
 - в) переговоры.
16. Деловой этикет – это...
- а) правила, традиции и обычаи, соблюдаемые в общении между гражданами;
 - б) правила, традиции и условности, выработанные для общения с иностранными партнерами;
 - в) правила, нормы и традиции, выработанные для делового общения.
17. К вечерним деловым приемам относятся:
- а) «бокал вина», «завтрак», «обед-буфет»;
 - б) «обед-буфет», «бокал шампанского», «кофейный стол»;
 - в) «коктейль», «а ля фуршет», «ужин».
18. Выделяют следующие виды конфликтов:
- а) конструктивные и деструктивные,
 - б) монолог и диалог,
 - в) устные и письменные.
19. Невербальное общение – это...
- а) получение и передача информации с помощью слов
 - б) двигательная реакция человека на обстоятельства общения
 - в) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики
20. Визит вежливости - это...
- а) посещение главой делегации предприятия принимающей стороны
 - б) посещение прибывшей и принимающей делегацией посольства
 - в) посещение делегацией предприятия принимающей стороны
21. Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения называется ...
- а) совещание
 - б) публичное выступление
 - в) переговоры.
22. В приглашениях на деловой прием проставляют буквы R.S.V.P. (Repondez s'il vous plait), которые означают:
- а) форму одежды для делового приема,
 - б) место рассадки за столом,
 - в) просьбу ответить на приглашение.
23. Проксемика – это форма...
- а) вербальной коммуникации;
 - б) невербальной коммуникации;
 - в) вербальной и невербальной коммуникации.
24. Какие основные виды этикета различают?
- а) придворный, воинский, дипломатический, общегражданский;
 - б) дипломатический, воинский, театральный, языковой;
 - в) воинский, театральный, общегражданский, речевой.
25. Деловое общение – это...
- а) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами;
 - б) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере;
 - в) процесс установления и развития контактов и обмена информацией.

26. Письменные виды делового общения – это:
- а) отчет
 - б) справка
 - в) докладная
 - г) объяснительная записка
 - д) служебные документы.
27. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в:
- а) компетентности
 - б) тактичности и доброжелательности
 - в) конфликтности.
28. По способу обмена информацией различают деловое общение:
- а) печатное
 - б) письменное
 - в) устное деловое общение
 - г) приказное.
29. Переговоры – обсуждение с целью:
- а) приятного времяпрепровождения
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывание своих условий сделки.
30. Служебные контакты должны строиться на:
- а) партнерских отношениях
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - г) корыстном интересе.

3.4 Реферат

- 1 Понятие этикета и история его становления
- 2 Виды этикета и их краткая характеристика
- 3 Основные требования современного этикета
- 4 Понятие коммуникаций и их виды
- 5 Невербальные виды коммуникаций и их значение
- 6 Характеристика зональных пространств и их роль при общении.
- 7 Приемы воздействия на подчиненных
- 8 Понятие конфликта, основные причины их возникновения.
- 9 Классификация конфликтов и формы их проявления
- 10 Стили поведения в конфликтных ситуациях и роль руководителя при разрешении кон-
- 11 Понятие переговоров, их классификация и функции.
- 12 Основные стадии переговоров и тактические приемы, применяемые на переговорах.
- 13 Национальные стили ведения переговоров.
- 14 Правила проведения собеседования.
- 15 Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
- 16 Понятие делового этикета и протокола и их характеристика.
- 17 Протокольная служба и ее задачи
- 18 Программа пребывания деловых партнеров и ее составляющие
- 19 Порядок встречи делегаций, приветствия и представления.
- 20 Требования к транспорту, гостинице при размещении деловых партнеров
- 21 Визитные карточки, порядок их вручения и обмена
- 22 Подарки и сувениры. Порядок вручения и приема подарков.
- 23 Язык цветов и его национальные особенности.
- 24 Основные виды деловой корреспонденции

- 25 Технические средства, применяемые при деловом общении.
- 26 Роль деловых приемов и порядок их подготовки.
- 27 Виды приемов и их характеристика.
- 28 Презентации, их роль и порядок проведения
- 29 Требования к одежде делового мужчины.
- 30 Требования к одежде деловой женщины.
- 31 Особенности делового этикета в странах Азии
- 32 Особенности делового этикета в странах Европы
- 33 Особенности делового этикета в странах Северной и Южной Америки

3.5. Практические задания

Задание 1.

Какие прилагательные соответствуют следующим значениям:

- 1) Отличающийся обостренным самолюбием, чванливый, спесивый, жадный до почестей.
- 2) Станный, необычный, не соответствующий общепринятым обычаям, моде.
- 3) Развязный, неуместно непринужденный.
- 4) Почтенный, уважаемый, достойный.

Задание 2.

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 3.

Какие формулы речевого этикета Вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему вопросу;
- 3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4.

Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы. Сформулируйте своё понимание, что есть совесть, долг, достоинство, скромность, благородство.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся II ВГАУ 1.1.01 – 2017. Положение о фонде оценочных средств II ВГАУ 1.1.13 – 2016

4.2 Методические указания по проведению текущего контроля

1.	Сроки проведения текущего контроля	На практических занятиях
2.	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории в течение практического занятия
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	в соответствии с ОП и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Федулова И.Ю.
5.	Вид и форма заданий	Собеседование
6.	Время для выполнения заданий	в течение занятия
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	Федулова И.Ю.
9.	Методы оценки результатов	Экспертный
10.	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия
11.	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ

4.3 Ключи (ответы) к типовым заданиям хранятся на кафедре управления и маркетинга в АПК.