

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

**Факультет Экономический
Кафедра управления и маркетинга в АПК**

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

д.э.н., проф. Закшевская Е.В.



17.04.2017 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине Б1.В.ДВ.10.2 Деловая этика для направления 38.03.01. Экономика направленности (профиля) Экономика предприятий и организаций в АПК

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины					
		1	2	3	4	5	6
ОК-4	Способности к коммуникации в устной и письменной формах, на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и международного взаимодействия	+	+	+	+	+	+
ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+	+	+	+	+	+

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 4-х балльной шкале (зачет с оценкой)	-	-	-	-
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено		

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требований в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень <u>удовл. зачтено</u>	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-4 ОК-7	<p>Знать: особенности вербальных и невербальных форм коммуникаций, сущность и основные принципы делового общения, приемы создания психологического контакта и привлекательного имиджа.</p> <p>Уметь на практике применять правила делового протокола и этикета, понятийно-категориальный аппарат, методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурно уровня, профессиональной компетенции.</p> <p>Иметь навыки владения техническими средствами связи, применяемыми при деловом общении.</p>	1-7	Виды коммуникаций и их особенности, организационные требования делового общения и протокола.	Лекции, семинарские занятия, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.1 Тесты из задания 3.2 и рефераты из задания 3.3. № 1-6.	Задания из раздела 3.1. Тесты из задания 3.2 и рефераты из задания 3.3. № 1-6.	Задания из раздела 3.1. Тесты из задания 3.2 и рефераты из задания 3.3. № 1-6.
ПК-9	Знать особенности делового общения с представителями иностранных деловых кругов. Уметь	1-6	Знать особенности деловой риторики, правила ведения деловых перего-	Лекции, семинарские занятия, практические занятия, самостоя-	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.1. Тесты из	Задания из раздела 3.1.. Тесты из задания 3.2 и	Задания из раздела 3.1. Тесты из

<p>выражать свои мысли и мнения в межличностном и деловом общении. Иметь навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссий, использования современных технических и информационных технологий. Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Способность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства. Использовать современные технические и информационные технологии.</p> <p>Уметь выражать свои мысли и мнения в межличностном и деловом общении, иметь навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, знать особенности делового общения с представителями иностранных деловых кругов.</p>		<p>воров, решения конфликтных ситуаций, особенности делового этикета зарубежных стран.</p>	<p>тельная работа</p>		<p>задания 3.2 и рефераты из задания 3.3.№6-22.</p>	<p>рефераты из задания 3.3. №6-22.</p>	<p>задания 3.2 и рефераты из задания 3.3. № 6-22.</p>
--	--	--	-----------------------	--	---	--	---

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (зачтено)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-4 ОК-7	Уметь анализировать вербальные и невербальные коммуникации партнеров по общению, знать организационные требования делового этикета и делового протокола, правила поведения в конфликтных ситуациях.	Семинарские занятия, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос	Задания из раздела 3.1	-	-
ПК-9	Знать протокольные требования делового общения, правила ведения деловых переговоров и дискуссий, требования деловой риторики, особенности деловой этики различных стран	Семинарские занятия, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос	Задания из раздела 3.1.	-	-

2.4 Критерии оценки на экзамене

Не предусмотрено

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 тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55 % баллов за 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.

2.7 Допуск к сдаче зачета

- 1.Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение домашних заданий.
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 зачету

1. Понятие этикета и история его становления.
2. Виды этикета и их краткая характеристика.
3. Понятие коммуникаций, их виды и характеристика.
4. Невербальные виды коммуникаций и их значение.
5. Характеристика зональных пространств и их роль при общении.
6. Приемы воздействия на подчиненных.
7. Понятие конфликта, основные причины его возникновения.
8. Классификация конфликтов и формы их проявления.
9. Основные стили поведения в конфликтных ситуациях. Роль руководителя при разрешении конфликтных ситуаций.
- 10.Основные этапы разрешения конфликтных ситуаций.
- 11.Понятие переговоров, их классификация.
- 12.Основные функции переговоров.
- 13.Характеристика основных подходов к переговорам, виды принимаемых решений.
- 14.Характеристика основных стадий переговоров.
- 15.Тактические приемы, применяемые на переговорах и их характеристика.
- 16.Краткая характеристика национальных стилей ведения переговоров.
- 17.Понятие делового этикета и его требования.
- 18.Понятие делового протокола и его характеристика.
- 19.Протокольная служба и ее задачи.
- 20.Требования к работникам протокольной службы.
- 21.Основные функции руководителя протокольной службы.
- 22.Программа пребывания деловых партнеров и ее составляющие.
- 23.Порядок встречи делегаций, приветствия и представления.
- 24.Требования к транспорту и порядок рассадки по автомобилям.
- 25.Размещение деловых партнеров и требования к гостинице.
- 26.Визит вежливости, его роль и порядок проведения.
- 27.Виды визитных карточек, порядок вручения и обмена.
- 28.Правила применения визитных карточек.

29. Роль подарков и сувениров и требования к ним.
30. Рекомендуемые виды подарков и сувениров
31. Порядок вручения и приема подарков и сувениров.
32. Язык цветов и его национальные особенности.
33. Определение времени и места проведения переговоров.
34. Требования к помещению, где проходят переговоры.
35. Подготовка стола для переговоров и варианты рассадки за ним.
36. Правила ведения записи бесед и переговоров.
37. Требования к переводчику и его роль на переговорах.
38. Роль деловых приемов и порядок их подготовки.
39. Правила рассадки за столом приемов.
40. Виды приемов и их классификация.
41. Краткая характеристика приемов.
42. Общение в неформальной обстановке и его роль.
43. Презентации - их роль и порядок проведения.
44. Технические средства, применяемые при деловом общении.
45. Правила ведения делового общения, когда звонят Вам.
46. Правила ведения делового общения, когда звоните Вы.
47. Роль одежды делового человека.
48. Требования к одежде делового мужчины.
49. Основные требования к одежде деловой женщины.
50. Аксессуары и основные требования к ним.

3.2 Тестовые задания

Тест «Имидж руководителя службы»

1. Выработан ли у вас идеальный образ руководителя, к которому вы стремитесь?

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

2. Производите ли вы впечатление, отражающее положительные качества вашей личности?

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

3. Впечатление, которое вы производите на людей, способствует вашему дальнейшему контакту с ними?

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

4. Ваш стиль одежды соответствует избранному поведенческому стереотипу?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

5. Вы оказываете на людей эмоциональное воздействие?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

6. Знаете ли вы, как вас воспринимают окружающие люди?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

7. Подражают ли вам окружающие, воспроизводя ваш стиль поведения, манеры и т.д.?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

8. Верят ли люди вашему слову?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

9. Часто обращаются к вам за личным советом?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

10. Умеете ли вы выполнять представительские функции?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

11. Помогает ли ваше участие разрешить конфликтные ситуации?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

12. Гордятся ли окружающие сотрудничеством, дружбой с вами?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

13. Меняете ли вы форму поведения согласно обстоятельствам?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

14. Помогают ли вам личные отношения решать деловые вопросы?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

15. Можете ли вы привлечь к выполнению своей идеи людей, организации, способных оказать поддержку?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

16. Можете ли вы установить в коллективе (учебной группе) отношения товарищества?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

17. Интересны ли вы людям, рассказывают ли они о вас окружающим?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

18. Ваш имидж подчеркивает ваши достоинства?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

19. Интересуются ли окружающие вашими литературными и художественными вкусами?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

20. Стремятся ли окружающие вам понравиться?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

21. Умеете ли вы посмеяться над своими недостатками?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

22. Имеете ли вы свои ораторские приемы?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

23. Включает ли ваш имидж специфические невербальные средства общения (мимика, жесты, позы)?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

24. Можете ли вы сформулировать, какие свои качества хотите подчеркнуть в общении?

1. Да.

2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

Тест «Управление конфликтами»

1. Конфликт препятствует деятельности организации:

1. Всегда.
2. В зависимости от его содержания.
3. В зависимости от методов разрешения.

2. Конфликт целесообразно ликвидировать:

1. Когда он окончательно созрел.
2. Время разрешения конфликта следует выбрать в зависимости от его содержания.
3. На стадии его зарождения.

3. Конфликт может быть разрешен через регулирование межличностных отношений:

1. Всегда.
2. Если его протекание независимо от реального содержания приняло личностные формы.
3. Если он связан только с субъективными причинами.

4. Поощрительные меры желательнее для разрешения конфликта, чем репрессивные:

1. Никогда: они показывают слабость власти.
2. В зависимости от позиций конфликтующих сторон и расстановки сил.
3. Всегда.

5. Для разрешения всех типов конфликтов применимы одни и те же методы:

1. Да.
2. Нет.
3. Большею частью.

6. Необходимые преобразования стоит осуществлять, даже если они приведут к глубинным конфликтам в коллективе:

1. Да.
2. Это зависит от конкретных условий.
3. Нет.

7. Отсутствие конфликтов в коллективе:

1. Свидетельствует об идеальной системе управления.
2. Вывод может быть сделан только на основе конкретного анализа.
3. Означает, что они просто не проявляются.

8. Руководитель должен занимать позицию:

1. Неучастия в конфликте.
2. Арбитра между сторонами конфликта.

3. Только соответствующую той стороне, которая придерживается правильных позиций.

9. Жесткие решения при разрешении конфликтов:

1. Должны приниматься постепенно.
2. Должны приниматься в короткий отрезок времени.
3. Это зависит от обстоятельств, общей тенденции нет.

10. В конфликтологии сложилась единая научная школа:

1. Да.
2. Нет.
3. По основным вопросам.

11. Существуют ли конфликты, не имеющие под собой почвы ни в обстоятельствах деятельности, ее содержании, психологической сложности людей:

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

12. Для предотвращения конфликта при введении инновации:

1. Не следует раскрывать все карты.
2. Доза информации определяется конкретными обстоятельствами.
3. Следует давать всю информацию об изменениях.

13. Конфликт необходимо предотвратить на начальной стадии:

1. Да.
2. В зависимости от его объективного содержания.
3. В зависимости от концепции, которой вы придерживаетесь.

14. Конфликты, имеющие реальное содержание:

1. Могут быть полностью разрешены в сфере межличностных отношений.
2. Требуют организационных и психологических методов.
3. Требуют организационных преобразований.

15. Теория конфликтов:

1. Раздел психологии.
2. Самостоятельная дисциплина и часть научного менеджмента.
3. Раздел научного менеджмента.

16. Конфликты в культурно – досуговой сфере:

1. Принципиально отличаются от конфликтов в производственной сфере.
2. Имеют свою специфику.
3. Абсолютно аналогичны конфликтам в других областях.

17. Менеджер по персоналу:

1. Не отвечает за конфликты производственного характера.
2. Имеет определенные функции в области предотвращения и разрешения конфликтов.
3. Отвечает за выявление и разрешение всех конфликтов в коллективе.

18. Личная совместимость сотрудников:

1. Не может быть определена на стадии приема на работу.
2. Требуется исследования при приеме на конкретные должности и в определенных структурах.

3. Всегда должна устанавливаться при приеме на работу.

19.Единоналичие является фактором:

1. Порождающим конфликты.
2. В зависимости от реальной ситуации и структуры учреждения.
3. Ликвидирующим конфликты определенного характера.

20. Если непримиримый оппонент руководителя авторитетный лидер:

1. От него следует избавиться.
2. Его надо перетянуть на сторону руководителя или принять меры по снижению его авторитета.
3. С ним следует достичь компромисса.

Тест «Деловая этика и этикет делового общения»

1.Этика и этикет делового общения.

- 1.Полностью основан на этике.
- 2.Связан с этикой, но имеет автономию.
- 3.Является самостоятельной, чисто внешней формой поведения.

2.Считаете ли вы , что во имя успеха можно нарушить нормы этики?

1. Нет.
2. В отдельных случаях.
3. Да.

3. Может ли неоднократное нарушение этических норм сотрудником послужить причиной его увольнения?

1. Да.
2. В зависимости от ситуации.
- 3.Нет.

4. Считаете ли вы возможным грубое нарушение норм этики и этикета творческими лидерами, «звездами»?

1. В отдельных случаях.
2. Нет.
3. Да.

5.Считаете ли вы , что этикет общения устанавливается:

1. Уставом организации.
2. Требует воспитания и обучения коллектива.
3. Происходит спонтанно.

6. Этика общения руководителя и подчиненного.

1. Абсолютно идентична.
2. Основана на общих принципах.
3. Различна.

7. Национальный этикет.

1. Идентичен для большинства стран Европы.
2. Имеет общие основы.
3. Абсолютно различен.

8. Этикетные нормы.

1. Оперативно изменяются.
2. Устойчивы.
3. Неизменны.

9. Специфика деятельности организации:

1. Не влияет на этику общения.
2. Частично изменяет общие принципы.
3. Полностью обуславливает этику общения.

10. Следует ли менять этикет общения?

1. Всегда при общении с иностранными партнерами.
2. В зависимости от страны пребывания.
3. Всегда придерживаться принятого в своей стране.

11. Этикетное поведение в общественных местах :

1. Часть делового этикета.
2. Имеет общие принципы с деловым этикетом и свою специфику.
3. Не связано с деловым этикетом.

12. Применяете ли вы этикетные нормы?

1. На основании умозаключения.
2. Автоматически.
3. Затрудняюсь ответить на этот вопрос.

13. этикет общения:

1. Применяется вами в отдельных случаях.
2. Часть вашего имиджа.
3. Не входит в имидж.

14. Вы можете сразу назвать:

1. 10-15 этикетных правил.
2. Более 20 этикетных правил.
3. Не более 5 этикетных правил.

15. Много прочитано по вопросам этики и этикета:

1. 1-5 публикаций.
2. Более 5 публикаций.
3. Только главы учебника.

16. Сколько существует принципов делового общения?

1. Три.
2. Шесть.
3. Десять.

17. Какие уровни общения Вы знаете?

1. Мегауровень и микроуровень.
2. Мезоуровень и мегауровень.
3. Мегауровень, мезоуровень и микроуровень.

18. Какие требования предъявляются к работникам протокольной службы?

1. Высшее образование и умение поддерживать имидж фирм.
2. Знание не менее двух иностранных языков.

3. Высшее образование, знание не менее двух иностранных языков, умение поддерживать имидж фирмы.

19. Для чего наносят визит вежливости

1. Уточнение программы пребывания.
2. Установление более дружеских отношений.
3. 1 и 2.

20. Сколько видов визитных карточек существует?

1. Три.
2. Четыре.
3. Шесть.

21. Какие требования учитывают при выборе подарков и сувениров?

1. Ограничение по стоимости.
2. Заранее узнать хобби партнера.
3. 1 и 2.

22. Сколько этапов переговорного процесса выделяется?

1. Один.
2. Два.
3. Три.

23. Какие правила необходимо соблюдать при работе с переводчиками?

1. Говорить медленно, не более двух предложений подряд.
2. Следить за реакцией партнера на перевод.
3. 1 и 2.

24. Какова продолжительность делового разговора по телефону?

1. 5-6 минут.
2. 4 минуты.
3. 2 минуты.

25. Кто является инициатором окончания делового разговора по телефону?

1. Позвонивший.
2. Старший по возрасту или служебному положению.
3. 1 и 2.

26. В какие дни проводятся деловые приемы?

1. Нерабочие дни.
2. Праздничные дни.
3. Рабочие дни.

27. Какой прием относится к дневному?

1. «Бокал вина».
2. «Обед».
3. «Фуршет».

28. Какой прием относится к вечернему?

1. Завтрак.
2. «Бокал шампанского».
3. «Коктейль».

29. Какой прием проходит с рассадкой за столом?

1. Фуршет.
2. Ужин.
3. Бокал вина.

30. Что является сигналом к окончанию приема?

1. Подача десерта
2. Уход главного гостя.
3. 1 и 2.

31. Как гости находят свое место за столом?

1. При помощи кувертной карточки.
2. При помощи схемы рассадки за столом.
3. 1 и 2.

32. Сколько существует видов презентаций?

1. Два.
2. Четыре.
3. Пять.

33. Сколько этапов содержит процесс подготовки презентации?

1. Семь.
2. Пять.
3. Три.

34. Сколько вариантов рассадки за столом переговоров?

1. Один.
2. Два.
3. Три.

3.3 Реферат (темы)

1. Понятие и сущность этикета. Особенности делового этикета.
2. Деловое общение – понятие, принципы, уровни и виды.
3. Коммуникации – понятие, виды и их характеристика.
4. Деловые переговоры – классификация, цели, подготовка к переговорам.
5. Основные этапы переговорного процесса и их характеристика.
6. Понятие и виды конфликтов, этапы разрешения конфликтных ситуаций.
7. Программа пребывания деловых партнеров
8. Порядок встречи деловых партнеров
9. Обеспечение деловых партнеров транспортом и гостиницей
10. Визит вежливости и порядок его организации
11. Особенности работы с переводчиком
12. Виды деловых приемов и их характеристика.
13. Порядок подготовки деловых приемов.
14. Визитные карточки, их виды и применение.
15. Подарки и сувениры и требования к ним.
16. Презентация, их виды, порядок подготовки и проведения.
17. Порядок встречи деловых партнеров.

18. Национальные особенности делового общения.
19. Требования делового общения по телефону.
20. Общие требования к одежде делового человека.
21. Внешний вид деловой женщины.
22. Внешний вид делового мужчины

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

4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.01 – 2017

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 ОПОП и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Селиверстов А.Д.
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	Селиверстов А.Д.
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