

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет»

**УТВЕРЖДЕНО:**

Заседание методической комиссии  
по направлению подготовки

---

Протокол №      от

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине (модулю)**

**«Этика делового общения»**

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки/специальность	<i>(бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации)</i> 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) программы	Региональное и муниципальное управление
Форма обучения	Очная <i>(очная, очно-заочная, заочная)</i>

0

г. Москва  
2014 г.

1. Фонд оценочных средств – неотъемлемая часть нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения студентами основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения» утвержден на заседании кафедры «Социальных, психологических и правовых коммуникаций».

Протокол № 1 от «03» сентября 2014г.

3. Срок действия ФОС: 2015/2016 учебный год.

## 1. Структура дисциплины

Разделы теоретического обучения

№	Наименование раздела теоретического обучения
1	Основы этики делового общения
2	Формы и средства делового общения
3	Этикет в деловом общении

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы – освоение компетенций.

Планируемые результаты обучения по дисциплине – получение знаний, умений, навыков.

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-05	<b>Знает</b> основные закономерности, этические и психологические основы общения	3 1
		сущность, принципы и ценности современной деловой этики; языковые формулы и формы обращений	3 2
		<b>Умеет</b> использовать действия, реализующие межличностное взаимодействие	У 1
		использовать приемы эффективного слушания	У 2
		использовать техники постановки вопросов	У 3
способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6	<b>Знает</b> виды социальных, культурных, конфессиональных различий	3 3
		социально-психологические особенности коллективного взаимодействия;	3 4
		закономерности восприятия в процессе межкультурного и межличностного взаимодействия	3 5
		<b>Умеет:</b> перечислить признаки, позволяющие предположить принадлежность человека к определенной социальной группе	У 4
		объяснять целесообразность подчинения при работе в команде,	У 5
		устанавливать контакт в процессе межкультурного и межличностного взаимодействия	У 6
		<b>Имеет навыки</b> использовать современные информационно - коммуникативные средства для установления и поддержания взаимодействия	Н 1
способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	ОПК-4	<b>Знает</b> особенности различных видов делового общения;	3 6
		функции и способы воздействия на аудиторию;	3 7

совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации		<b>Умеет:</b> оформлять электронную презентацию	У 7
		разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса	У 8
		использовать этические нормы в деловом разговоре (устном и письменном, через Интернет и аудиовизуальные средства)	У 9
		<b>Имеет навыки:</b> ведения деловых переговоров: отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы противника, владеть различными речевыми средствами убеждения и воздействия на партнера	Н 2

### 3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	1	2	3
<b>ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>			
ОК-5	+	+	
ОК-6	+	+	+
ОПК-4		+	+

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

##### 3.2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения Код показателя для освоения)	Форма оценивания					Обеспеченность оценивания компетенции	
		Текущий контроль				Промежуточный контроль		
		Экспресс-опрос	Контроль работы в тетради	Участие в выполнении упражнений	Реферат			Зачет
1	2	3	4	5	6	7	8	
ОК-5	3 1	+				+	+	+
	3 2	+	+	+		+	+	+
	У 1		+	+			+	
	У 2							
	У 3							
	3 3	+	+		+	+	+	

ОПК-6	З 4	+	+		+	+	+	+
	З 5	+	+		+	+		+
	У 4							
	У 5							
	У 6							
	Н 1				+			
ОПК-4	З 6		+				+	+
	З 7		+	+	+		+	+
	У 7			+	+			+
	У 8							
	У 9							
	Н 2				+			
Итого:			+	+	+	+	+	+

3.2.2. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Дифференцированного зачета/ Экзамена*

Учебным планом не предусмотрено

3.2.3. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Защиты курсовой работы/проекта*

Учебным планом не предусмотрено

3.2.4. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Зачета*

Используется интегральная шкала оценивания, когда результаты ответов на все вопросы и задания оцениваются в комплексе. Используется традиционный диапазон шкалы оценивания от 2 до 5.

Критерии оценивания:

- правильность ответа на вопрос,
- значимость допущенных ошибок.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
3 1	<b>Не знает:</b> Не знает основные закономерности этических основ делового общения	<b>Знает:</b> Знает основные закономерности этических основ делового общения
3 2	Не знает закономерности принципы и современной деловой этики;	знает закономерности принципы и современной деловой этики;
3 3	Не знает виды социальных, культурных, конфессиональных различий	Знает виды социальных, культурных, конфессиональных различий
3 4	Не знает основные характеристики коллектива	Знает основные характеристики коллектива
3 5	Не знает основные составляющие межличностного и межкультурного	Знает основные составляющие межличностного и межкультурного

	взаимодействия	взаимодействия
3 6	Не знает формы и виды делового общения	Знает формы и виды делового общения
3 7	Не знает функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию	Знает функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;

3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### 3.3.1. Текущий контроль

Текущий контроль работы студентов осуществляется во дискретные временные интервалы в следующих формах:

- устный опрос;
- индивидуальные задания;
- защита реферата.

Также предусмотрена работа в тетради на практических занятиях.

#### Темы для рефератов :

Вариант задания	Тема
ВАРИАНТ 01	Понятие этики. Основные этапы её становления.
ВАРИАНТ 02	Мораль: понятие, структура, функции.
ВАРИАНТ 03	Понятие профессиональной этики, её специфика.
ВАРИАНТ 04	Особенности этического климата в России.
ВАРИАНТ 05	Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
ВАРИАНТ 06	Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
ВАРИАНТ 07	Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
ВАРИАНТ 08	Основные типы деловых контактов.
ВАРИАНТ 09	Условия успешных переговоров.
ВАРИАНТ 10	Подготовка и проведение деловой беседы.
ВАРИАНТ 11	Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
ВАРИАНТ 12	Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
ВАРИАНТ 13	Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
ВАРИАНТ 14	Этикет: понятие, задачи, история развития.
ВАРИАНТ 15	Организация рабочего времени.
ВАРИАНТ 16	Телефонный этикет.
ВАРИАНТ 17	Деловой этикет в переписке.
ВАРИАНТ 18	Деловые приветствия и представления.
ВАРИАНТ 19	Основные приёмы гостеприимства.
ВАРИАНТ 20	Типы официальных приёмов.
ВАРИАНТ 21	Этический кодекс организации.
ВАРИАНТ 22	Правила поведения за столом.
ВАРИАНТ 23	Этические требования к современному предпринимателю.
ВАРИАНТ 24	Элементы профессионального имиджа для мужчин
ВАРИАНТ 25	Элементы профессионального имиджа для женщин

#### 3.3.2. Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра, завершает изучение дисциплины «Этика делового общения» и проводится в форме зачета. При выставлении зачета учитываются результаты текущего контроля успеваемости. При подготовке к сдаче зачета студенту рекомендуется пользоваться записями, сделанными на лекционных и практических занятиях, а также в ходе текущей самостоятельной работы.

*Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВПО МГСУ.*

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины.

**Вопросы для оценки качества освоения дисциплины:**

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.
3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Виды деловых писем.
19. Резюме, его структура и правила составления.
20. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
21. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
22. Перспективы развития письменного делового общения.
23. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
24. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики.
25. Роль деловых приемов в деловой жизни.
26. Особенности дистанционного общения.
27. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
28. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Основные этические нормы поведения руководителя.
31. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
32. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
34. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
35. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
36. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.
37. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
38. Профилактика деловых конфликтов.
39. Деловой имидж: понятие и характеристики.
40. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.

41. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
42. Виды делового общения. Управление деловым общением.
43. Детерминация поведения личности в деловом общении.
44. Психологическая природа манипулятивного общения.
45. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание.
46. Механизмы манипулятивного общения.
47. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
48. Ролевое поведение в деловом общении.
49. Коммуникативная культура в деловом общении.
50. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

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

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВПО «МГСУ».

Порядок подготовки и проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Действие	Сроки	Методика	Ответственный
Выдача вопросов к промежуточной аттестации	1 неделя семестра	Размещается на сайте кафедры СППК	Ведущий преподаватель
Промежуточная аттестация	В сессию	Письменно, тестирование, устно	Ведущий преподаватель, комиссия
Формирование оценки	На аттестации	В соответствии с критериями	Ведущий преподаватель, комиссия

#### **4. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по дисциплине**

##### *4.1. Состав фонда оценочных средств для мероприятий текущего контроля*

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости включает в себя:

- материалы для проведения текущего контроля успеваемости
  1. перечень вопросов к зачету;
  2. варианты тем для рефератов;
  3. рабочие тетради для выполнения практических работ.
- перечень компетенций и их элементов, проверяемых на каждом мероприятии текущего контроля успеваемости;
- систему и критерии оценивания по каждому виду текущего контроля успеваемости
- описание процедуры оценивания.

##### *4.2. Система и критерии оценивания по каждому виду текущего контроля успеваемости*

Методика оценивания результатов освоения при проведении текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю) в форме **Реферата**.

- *Реферат* – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, 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.



- Цель написания реферата – получение знаний и умений в результате самостоятельной работы, привитие обучающемуся навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Реферат оценивается преподавателем исходя из установленных кафедрой показателей и критериев оценки реферата.

*Для оценивания Реферата возможно использовать следующие критерии оценивания:*

- Соответствие содержания и темы реферата
- Степень раскрытия сущности проблемы
- Наличие вывода или заключения
- Обоснованность выбора источников информации
- Соблюдение требований к оформлению
- Грамотность изложения

Используется интегральная шкала оценивания. Оценка выставляется по бинарной системе «зачтено» и «не зачтено».

Не зачтено	Зачтено
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Содержание не соответствует теме.</li> <li>- Литература выбрана не по теме, не актуальны.</li> <li>- Нет ссылок на использованные источники информации</li> <li>- Тема не раскрыта</li> <li>- В изложении встречается большое количество орфографических и стилистических ошибок.</li> <li>- Требования к оформлению и объему материала не соблюдены</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Тема соответствует содержанию реферата</li> <li>-Широкий круг и адекватность использования литературных источников по проблеме</li> <li>-Правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>- Основные понятия проблемы изложены полно и глубоко</li> <li>-Отмечена грамотность и культура изложения;</li> <li>-Соблюдены требования к оформлению и объему реферата</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Структура реферата не соответствует требованиям</li> <li>- Не проведен анализ материалов реферата</li> <li>- Нет выводов.</li> <li>- В тексте присутствует плагиат</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Материал систематизирован и структурирован;</li> <li>-Сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемому вопросу,</li> <li>-Сделаны и аргументированы основные выводы</li> <li>-Отчетливо видна самостоятельность суждений</li> </ul>

Требования к структуре реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата).

Требования к оформлению реферата.

*Объем реферата от 10 до 20 стр. печатного текста. Шрифт TimesNewRoman –*

12. Междустрочный интервал – 1,5. Поля – слева 30 мм, сверху и снизу 20 мм, справа 10мм

#### 4.3. Процедура оценивания выполнения реферативного задания

Выдача задания	10 неделя семестра	На практическом занятии,	Ведущий преподаватель
Консультации по заданию	10-17 неделя семестра	На практических занятиях	Ведущий преподаватель
Выполнение задания	10-17 неделя семестра	Дома, в библиотеке	Группа обучающихся
Сдача и проверка задания	18 неделя семестра, защита	На практическом занятии	Группа обучающихся
Формирование и объявление оценки	18 неделя, на защите	В соответствии с критериями оценивания	Ведущий преподаватель

Для оценивания результатов учебных действий обучающихся по овладению первичными навыками при проведении деловых игр и тренингов возможно использовать следующие критерии оценивания:

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Зачтено	Обучающийся активно участвует в выполнении задания, дает ответы на большинство поставленных вопросов, обоснованно решает практические задачи, увязывает теоретические положения с практикой, демонстрирует умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Не зачтено	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям умениям, оцениваемым «зачтено».

#### Перечень приложений:

Методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости

номер приложения	Наименование документов приложения
1	Рабочие тетради для практических занятий
2	Варианты тем рефератов
3	Перечень вопросов к зачету