

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ МЕНЕДЖЕРА
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
Профили история; менеджмент в образовании
Форма обучения: заочная

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине (модулю), практике

п/п	Темы дисциплины (модуля) / Разделы (этапы) практики* в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, с указанием семестра)	Код и содержание компетенции (или ее части)	Оценочные материалы (виды и количество)
1	2	3	4
1.	Тема 1 Деловая этика как наука. Природа и сущность деловой этики	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, по темам, эссе.
2.	Тема 2 Этика поведения на рабочем месте	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, выполненные задания по темам, эссе.
3.	Тема 3 Этика разрешения конфликтов	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, выполненные задания по темам, эссе.
4.	Тема 4 Этикет и имидж делового человека.	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, выполненные задания по темам, эссе.
5.	Тема 5 Деловой этикет деятельности человека	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, выполненные задания по темам, эссе.
6.	Тема 6 Отражение различий национальных культур в деловой этике	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Устный ответ на практическом занятии, реферат, составление и рассказ тезауруса, выполненные задания по темам, эссе.
7.	Дифференцированные зачет 10 семестр	ОПК-5 владением основами профессиональной этики и речевой культуры	Собеседование по вопросам

	ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса	
--	---	--

2. Виды и характеристика оценочных средств

1. Устный опрос

Обучающиеся объединяются в малые группы и обсуждают конкретную проблему (ситуацию, вопрос). Затем обмениваются своим мнением с другими группами и с преподавателем. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других.

2. Реферат

Выполнение реферата предполагает осмысление студентом научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых дискуссионных теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем.

Выполнение работы включает в себя следующие этапы:

- 1) выбор темы,
- 2) подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы,
- 3) выделение важных моментов исследований по избранной теме,
- 4) самостоятельное осмысление конкретной проблемы, представленной в изученной литературе,
- 5) структурирование материала,
- 6) составление плана,
- 7) изложение материала в соответствии с пунктами плана и логикой развития мысли,
- 8) оформление работы или реферата.

При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.

3. Тезаурус

формируется в процессе лекционных и практических занятий, а также чтения рекомендованной литературы, работы со словарями и энциклопедиями в форме таблицы:

№ п/п	Термин	Определение (дефиниция)	Полное библиографич. описание источника (автор, заглавие, место, изд-во, год, страница)
-------	--------	-------------------------	---

Критерием оценивания является полнота раскрытия понятий во время ответа.

4. Выполнение заданий по теме предполагает изучение материалов лекций, рекомендованной литературы. Задания выполняются в письменном виде.

При оценивании учитывается правильность ответа.

5. Подготовка эссе

Эссе – это вид свободного сочинения, которое выражает личные впечатления автора и его взгляд на конкретную тему или вопрос. Этот взгляд не позиционируется, как единственный верный, в эссе главная задача – грамотно его показать и объяснить.

При подготовке эссе студент должен выбрать свой путь рассуждения, сформулировав тезисы, которые предстоит аргументированно раскрыть. Важна стройность и целостность композиции эссе: вступление, тезисно-доказательная часть, заключение. При оценивании эссе учитываются самостоятельность и доказательность позиции автора.

Схема написания эссе:

1. Вступление (актуализация заявленной темы эссе): вводит в тему, дает предварительные, общие сведения о проблеме, которая стоит за предложенной темой. Во вступлении может содержаться ответ на заданный по теме вопрос. Можно привести факты из биографии автора или охарактеризовать исторический период, если эти сведения имеют значение для последующего анализа текста. Как правило, вступительная часть занимает не более 20% от общего объема работы.

2. Основная часть: представляет собой развернутый анализ высказывания. В основной части необходимо продемонстрировать знание материала, умение логично, аргументировано и стилистически правильно, грамотно излагать свои мысли. Основная часть – это проверка того, насколько верно понята тема. Основную часть можно начинать с тезиса – положения, которое вы будете доказывать. Затем можно привести 2-3 аргументированных доказательства (опровержения) тезиса, выражающих личное мнение (позицию) и имеющих в своей основе научный подход.

Как правило, основная часть занимает «львиную» долю текста (60-65%).

3. Заключение: подведение итога, обобщение сказанного, завершение текста, повторное обращение внимания на самое главное. Заключительная часть должна быть короткой, но емкой; органически связанной с предыдущим изложением. В заключении может быть выражено отношение пишущего к проблеме. Оно должно быть изложено корректно, без чрезмерных эмоциональных оценок, иметь четко выраженный смысл и быть подготовлено материалом основной части. Как правило, заключительная часть занимает не более 20% от общего объема работы (оптимально – 10-15%).

6. Промежуточная аттестация

Все обучающиеся допускаются к прохождению промежуточной аттестации независимо от итогов текущего контроля.

При промежуточной аттестации обучающихся по зачету с оценкой применяется система оценивания: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При выставлении оценки за зачет следует придерживаться следующих критериев:

- оценка «отлично» выставляется в соответствии с критериями положительных оценок;
- оценка «хорошо» выставляется в соответствии с критериями положительных оценок;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в соответствии с критериями положительных оценок
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который дает неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях; в ответе присутствует фрагментарность, нелогичность изложения; обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины (модулей); отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения; речь неграмотная; дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины (модулей), либо обучающийся отказывается от ответа или не предоставляет продукт, на основании которого выставляется оценка за зачет.

Обучающемуся, получившему в ходе зачета задание и отказавшемуся от ответа, в ведомость выставляется оценка «неудовлетворительно».

Форма проведения зачета:

Зачет проводится в форме устного собеседования по вопросам 10 семестр.

3. Оценочные средства

Задания для текущего контроля:

Примеры вопросов к практическим занятиям:

1. Характеристика понятия «общение». Структура общения
2. Виды потребностей в общении.
3. Нравственно-психологические особенности спора.
4. Сущность и виды делового общения.
5. Понятие культуры делового общения. Функции делового общения.
6. Стили общения
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Психологические механизмы влияния на партнера
11. Кинесические особенности общения.
12. Проксемические особенности общения.
13. Особенности визуального контакта с собеседником.
14. Паралингвистические особенности общения.
15. Интонация и ее значение в общении.
16. Культура речи делового человека: понятие и слагаемые.
17. Особенности речевой культуры.
18. Развитие речевой культуры.
19. Публичные выступления.
20. Бизнес-язык
21. Принципы честного спора.
22. Имидж делового человека
23. Знаки внимания в общении.
24. Приемы формирования аттракции.
25. Культура слушания партнера.
26. Барьеры в общении и способы их преодоления.
27. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение.
28. Самоподача в общении. Виды самоподачи.
29. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов.
30. Особенности общения с иностранными партнерами.
31. Деловые переговоры.
32. Культура деловых совещаний.
33. Эмоции и стрессы в деловой жизни. Профилактика стресса
34. Деловая этика и этикет.
35. Деловое общение и психология коллектива.
36. Особенности служебного этикета.
37. Приветствия, представления и знакомства в деловой сфере.

39. Визитные карточки.
40. Особенности этикета телефонных разговоров.
41. Культура деловой переписки.
42. Прием и общение с посетителями.
44. Подарки и сувениры.
45. Виды официальных приемов и правила поведения на них.

Примерная тематика рефератов

1. Предмет этики и этикета делового общения.
2. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
3. Структура делового общения.
4. Социальная востребованность знаний этики и этикета делового общения в XXI веке.
5. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
6. Деловая этика и стратегический менеджмент.
7. Предмет этики.
8. Мораль и экономика.
9. Этика и смежные науки.
10. Что такое общечеловеческая мораль.
11. Проблема выбора: этический аспект.
12. Нравственные приоритеты современного руководителя
13. Противоречивый характер этики деловых контактов в советскую эпоху.
14. Развитие этики деловых отношений в России.
15. Характерные черты этики делового общения в современной России.
16. Принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
17. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
18. Стандарты и технологии этики международного общения в современном мире.
19. Визитная карточка.
20. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
21. Роль переводчика в международных переговорах.
22. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
23. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.
24. Уважение к личности - исходный «пункт» и основа деловой этики.
25. Вежливость, тактичность, деликатность как условия успеха в деловом общении.
26. Свобода делового человека и проблема выбора самостоятельных решений.
27. Деловая обязательность.
28. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.
29. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.

3. Составление и рассказ тезауруса

Студент формирует тезаурус в процессе лекционных и практических занятий, а также чтения рекомендованной литературы, работы со словарями и энциклопедиями в форме таблицы.

4. Задания по темам

Тема 1 Деловая этика как наука. Природа и сущность деловой этики.

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Природа и сущность деловой этики
2. Возникновение деловой этики (бизнес-этики) как научной дисциплины, ее задачи и методы, основные понятия.
3. Деловая этика и этика деловых отношений. Дилеммы этики бизнеса.
4. Причины и факторы усиления роли деловой этики в современном мире.
5. Соотношение экономической и деловой этики.
6. Основные концепции деловой этики.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Тема 2 Этика поведения на рабочем месте.

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Производственный коллектив как система, его функции и этапы развития.
2. Характер межличностных отношений и этапы развития. Характер межличностных отношений в служебном коллективе.
3. Соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Способы регулирования отношений в коллективе.
4. Понятие команды, специфика работы в команде. Профсоюзы и их роль в организации производственного процесса и в регулировании производственных отношений.
5. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих. Лояльность и повиновение руководителю.
6. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Тема 3 Этика разрешения конфликтов.

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Спорные вопросы, конфликты и противоречия на рабочем месте.
2. Виды, причины и методы разрешения конфликтов. Общение в конфликтных ситуациях.
3. Факторы, способствующие возникновению и разрешению конфликтов. Управление конфликтами и стрессами.
4. Разделение труда и взаимные услуги на работе. Использование служебного положения в личных целях. Виды дискриминации на рабочем месте.
5. Гендерные конфликты и аспекты поведения. Служебный роман.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Тема 4 Этикет и имидж делового человека.

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Общецивилизационные ценности деловой этики. Безупречность репутации в экономических отношениях как высшая нравственная ценность.
2. История, виды и функции этикета. Специфика делового этикета в сравнении со светским и дипломатическим и его роль в регулировании деловых отношений.
3. Этикетные нормы приветствия, знакомства, представления.
4. . Имидж и внешний вид современного делового человека. Персональные, социальные и символические характеристики имиджа. Имидж, внешний вид, стиль. Имиджелогия.
5. . Этика служебных отношений мужчины и женщины.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Тема 5 Деловой этикет деятельности человека

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Этикет, ритуал, церемонии, нормы и принципы поведения.
2. Виды и значение этикета для развития общества, его истории и роль в культуре.
3. Профессиональный этикет. Становление делового этикета.
4. Современное отношение к этикету. Соотношение деловой этики и делового этикета.
5. Этикет как форма коммуникации. Внешность и дресс-код. Деловой этикет как форма профессиональной коммуникации.
6. Гендерные аспекты делового этикета. Значение этикета для налаживания международных контактов.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Тема 6 Отражение различий национальных культур в деловой этике

Задание 1. Письменно ответить на вопросы:

1. Различия национальных культур в деловой этике.
2. Учет особенностей деловой этики отдельных стран.
3. Основные этапы развития этикета в западноевропейском обществе.
4. Национальные особенности этикета.

Задание 2. Решение ситуационной задачи по теме.

Перечень тем эссе:

- 1 В чем заключается значение речевого этикета.
- 2 История обращений гражданин, товарищ и господин.
- 3 Каковы принципиальные отличия русского и американского речевых этикетов.
- 4 Этические нормы делового общения в России.
- 5 Технология построения собственного имиджа.
- 6 Невербальное общение и его действенность в формировании имиджа менеджера.
- 7 Существует ли тайный язык руководителей?
- 8 Какие нормы должны быть учтены для того, чтобы текст речи или письма считался этичным?
- 9 Нарушение норм деловой этики: анализ инцидента из практики делового общения.

Задания для промежуточного контроля:

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Природа и сущность деловой этики, ее принципы.
2. Закономерности межличностных отношений.
3. Субъекты деловой этики.
4. Природа и цель коммуникаций.
5. Виды контактов в деятельности делового человека и приемы их установления.
6. Коммуникативные и психологические барьеры, техники их преодоления.
7. Модели общения и их использование в разнообразных формах деловой этики.
8. Формальное и неформальное общение.
9. Понятие этики и этикета.
10. Отличие делового этикета от светского и дипломатического.
11. Функции этикета.

12. Сущность понятия "психологическая совместимость" и ее механизмы.
13. Основные структурные элементы делового этикета.
14. Этика субординации: принципы и правила субординационных отношений.
15. Личностные и стилевые особенности "трудного" руководителя. Правила общения с ним.
16. Позитивные приемы общения руководителя с подчиненными в целях оптимизации деловых отношений.
17. Типы производственных конфликтов.
18. Сигнализаторство.
19. Гендерные противоречия на работе.
20. Этикет как форма коммуникации.
21. Имидж делового человека.
22. Гендерные аспекты делового этикета.
23. Особенности международного бизнеса.
24. Национальная специфика деловой культуры:
а) Восток; б) Западная Европа; в) США.