УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:

Зам.директора по УР_____

В.К. Сафина

Утверждаю:

Директор_____

Т.Т. Федорова

«24» апреля 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
ОП.09 Психология делового общения и конфликтология
Программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности:
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Очная форма обучения на базе среднего общего образования

Казань 2023

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология делового общения и конфликтология.

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан в соответствии с: основной профессиональной образовательной программой по специальности СПО - ППССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.1 Паспорт фонда оценочных средств

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Умения:

У1 - - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5-использовать эффективные приемы управления конфликтами;

Знания:

З1- цели, функции, виды и уровни общения;

З2- роли и ролевые ожидания в общении;

З3-специфику делового общения,

З4-структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

З5-нормы и правила профессионального поведения и этикета;

З6-механизмы взаимопонимания в общении;

З7-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З8-этические принципы общения;

З9-влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

З10-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З11-закономерности формирования и развития команды;

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций приведены в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень результатов обучения, контрольно-оценочных средств и показателей оценки

Результаты обучения: освоенные умения, усвоенные знания и общие компетенции	**Показатели оценки результата**
Уметь:	
У1 - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Правильность планирования, прогнозирования и анализа в деловом общении
У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота осуществления техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности
У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Правильность использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета. ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Правильность устанавления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдения делового этикета
У5- использовать эффективные приемы управления конфликтами ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Правильность использования эффективных приемов управления конфликтами
Знать:	
З1- цели, функции, виды и уровни общения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о целях, функциях, видах и уровнях общения;
З2- роли и ролевые ожидания в общении ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о ролях и ролевых ожидания в общении
З3- специфику делового общения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний специфики делового общения
З4- структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Полнота знаний о структуре коммуникативного акта и условии

ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	установления контакта;
З5- нормы и правила профессионального поведения и этикета; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о нормах и правилах профессионального поведения и этикета
З6-механизмы взаимопонимания в общении; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о механизмах взаимопонимания в общении
З7-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о технике и приемах общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З8-этические принципы общения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний об этических принципах общения
З9-влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний об индивидуальных особенностях партнеров на процесс общения;
З10 -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов
З11-закономерности формирования и развития команды; ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Полнота знаний о закономерностях формирования и развития команды;

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *Психология делового общения и конфликтология*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация			
			Рубежный контроль		Итоговая аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1			Контрольная работа №1	ОК-1-7	Дифференцированный зачет	ОК-1-7
Тема 1.1	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2				
Тема 1.2	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5,				

		3.1, 3.4, 4.1, 4.2				
Раздел 2			Контрольная работа №2	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Дифференцированный зачет	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
Тема 2.1	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2				
Тема 2.2	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4,				

		4.1, 4.2				
Раздел 3			Контрольная работа №3	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Дифференцированный зачет	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
Тема 3.1	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2				
Тема 3.2	Устный опрос Тестирование Реферат Кейсовые задания	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2				

3.2 Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.

Типовые задания для оценки знаний З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, З9, ,10, З11; умений У1, У2, У3, У4, У5 (текущий контроль)

Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех магистров оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление магистров по проблемным вопросам организации инновационной деятельности.

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания магистром сути инновационной деятельности.

Вопросы на проверку знаний

1. В чем состоит сущность интерактивной стороны общения?
2. Дайте классификацию позиций, занимаемых партнерами в деловом общении, согласно теории транзактного анализа Берна
3. Охарактеризуйте типы позиций в транзактном анализе.
4. В чем состоят правила общения Э.Берна?
5. Дайте понятие манипуляций в общении. Как они классифицируются?
6. Каковы способы защиты от манипуляций?

.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием	Менее

грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	60

Тестирование

1. Прием психологического воздействия, который основан на формуле «X - определяю я, Y — Вы?», основан на:
А) праве выбора;
Б) невозможности права выбора;
В) делегировании полномочий.

2. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:
А) общественная зона;
Б) социальная зона;
В) личная зона.

3. Неконгруэнтностью называется явление, когда:
А) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу;
Б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами;
В) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека.

4. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?
А) рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;
Б) брови сведены у носа в «хмурой» позиции;
В) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания.

5. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?
А) рефлексия;
Б) центрация;
В) децентрация.

6. Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты:
А) ожидания;
Б) неуверенности;
В) обиды.

7. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?
А) настроение;
Б) пантомимика;

В) мимика.

8. Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?
А) пантомимика;
Б) мимика;
В) контакт тел.

9. Какой процесс называется «социальной перцепией»?
А) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
-Б) процесс контакта с партнерами по бизнесу;
В) конструирование образа партнера в соответствии с общением.

10. Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:
А) эмотивного;
Б) эмоционального;
В) демонстративного.

11. Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:
А) уверенность в собственных действиях;
Б) неуверенность и нервозность;
В) отрицание услышанных фактов.

12. Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивании собственных взглядов:
А) интровертированного;
Б) экстравертированного;
В) эмоционального.

13. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:
А) личной;
Б) социальной;
В) публичной.

14. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:
А) оборонительная позиция;
Б) угловая позиция;
В) кооперативная позиция.

15. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:
А) конкурирующе-оборонительная позиция;
Б) угловая позиция;
В) оборонительная позиция.

16. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:
А) деловой разговор;
Б) столкновение интересов;
В) конфликт.

17. Один из существующих барьеров общения:
А) мировоззренческий барьер;
Б) соматический барьер;
В) психологический барьер.

18. Одной из основ деловой беседы является:
А) комплиментарное воздействие;
Б) использование профессионализмов и делового жаргона;
В) использование высоколитературного языка.

19. Один из компонентов культуры делового общения является:
А) взаимная похвала;
Б) служебный этикет;
В) столкновение интересов.

20. Тактичность в деловых отношениях – это:
А) поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
Б) состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
В) распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

21. Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются:
А) вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности;
Б) вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке.
В) вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке.

22. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
А) зрительный контакт;

Б) обонятельный контакт;
В) осязательный контакт.

23. В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:
А) в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми;
Б) стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах;
В) при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества.

24. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:
А) 13 слов;
Б) 20 слов;
В) 17 слов.

25. Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют:
А) наплевательское отношение человека к разговору;
Б) страх человека;
В) уверенность человека.

26. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:
А) независимость;
Б) заинтересованность в предстоящей беседе;
В) неприязнь друг к другу.

27. Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается:
А) изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы;
Б) гипертрофированно выраженные черты характера;
В) определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями.

28. Психологическим механизмом самосознания выступает:
А) рефлексия;
Б) самовосприятие;
В) идентификация.

29. «Познай самого себя» призывал:
А) Аристотель;
Б) Сократ;

Б) Зигмунд Фрейд.

30. К какому направлению психологии относятся труды Ж. Пиаже?
А) социальная лингвистика;
Б) возрастная психология;
В) генетическая эпистемология.

31. К какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса?
А) феноменологическое направление;
Б) феминистическое направление;
В) когнитивное направление.

32. Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?
А) самовосприятие;
Б) самооценка;
В) самопрезентация.

33. Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать:
А) З. Фрейда;
Б) Р. Роджерса;
В) У. Джемса.

34. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:
А) прямое и косвенное;
Б) непосредственное и опосредованное;
В) запланированное и незапланированное.

35. Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается:
А) оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс;
Б) использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести;
В) установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров.

36. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:
А) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;

Б) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
В) компрописсный метод, метод интеграции, вариационный метод.

37. В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:
А) умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
Б) периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
В) представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий.

Критерии оценивания тестирования

Результат	Балл
Правильные ответы на 30 и более вопросов	100-90
Правильные ответы на 24 и более вопросов	80-89
Правильные ответы на 20 и более вопросов	70-79
Правильные ответы на 15 и более вопросов	60-69
Правильные ответы на менее чем 15 вопросов	Менее 60

Реферат

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений самостоятельной работы магистров с источниками литературы, их систематизация, развитие навыков логического мышления, углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Примерные темы рефератов
по курсу «Психология делового общения»

1. Функции, средства и структура общения.
2. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
3. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
4. Искусство комплимента.
5. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
6. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
7. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
8. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.

9. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
10. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
11. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
12. Умение работать в коллективе.
13. Этикет на официальных мероприятиях.
14. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
17. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
18. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
19. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
20. Подготовка и ход переговорного процесса.
21. Общие этические принципы делового общения.
22. Социальные и культурные барьеры общения.
23. Светские манеры поведения за столом.
24. Публичное выступление, презентация.
25. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
26. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
27. Виды и техники слушания.
28. Аргументация в процессе делового общения.
29. Искусство ведения телефонных переговоров.
30. Типы деловых писем и правила их составления.
31. Исследование эффективности организационных коммуникаций.
32. Физиологические и психологические барьеры общения.
33. Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.
34. Правила этики служебных отношений.
35. Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
36. Культура деловых отношений и социального взаимодействия в бизнесе.
37. Национальные стили ведения переговоров (арабский, немецкий).
38. Национальные стили ведения переговоров (китайский, итальянский).
39. Национальные стили ведения переговоров (английский, французский).
40. Деловая этика в Европе и Америке.
41. Деловая этика в Японии.
42. Этикет в деловом общении.
43. Имидж делового мужчины.
44. Имидж деловой женщины.

Критерии оценивания

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции,

самостоятельность оценок и суждений.

Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы магистра над рефератом. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

Критерии оценивания	**Баллы**
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.	90-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.	80-89
В работе имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.	66-79
Реферат представлен, но тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	60-65

Контрольная работа

Контрольная работа используется для текущего контроля умений и навыков магистров. В целях освоения компетенции для написания контрольной работы магистры изучают необходимый теоретический

материал по теме, а так же отрабатывают навыки техники вычисления пределов функции. Каждому магистру выдается индивидуальный вариант контрольной работы из расчета по времени на решение на одну полную пару.

Типовой вариант контрольной работы

1. Понятие делового общения в сфере гостеприимства.
2. Структура делового общения в команде.
3. Коммуникативная компетентность в деловом общении.
4. Деловая беседа и специфика ее проведения.
5. Имидж делового человека.

Критерии оценивания

Результат выполнения контрольной работы магистром оценивается в баллах. Оценка письменного ответа магистра по результатам контрольной работы производится по 100 балльной системе. Если задания решены полностью и ответ верный, то за первые три задания ставится по 10 баллов, за четвертое и пятое задание ставится по 20 баллов, и за шестое задание ставиться 30 баллов.

Кейсовые задания

ПРАКТИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ

Ситуация 1 для анализа: Рассмотренную ниже управленческую ситуацию рекомендуется анализировать в форме **деловой игры.**

Правила игры. Для этого группе необходимо определить, кто является генеральным директором, финансовым директором, коммерческим директором, техническим директором, главным механиком, начальником отдела маркетинга, которые выберут себе из числа студентов группы помощников – сотрудников соответствующих отделов или заместителей (в зависимости от количества студентов в группе). Затем группы получают сценарий совещания и круг проблем, которые необходимо решить, обсуждают эти проблемы и варианты их решений, после чего генеральный директор принимает окончательное решение. За участниками игры остается право не согласиться с окончательным решением, но для этого несогласия необходимо обоснование.

Содержание ситуации. ОАО Мотордеталь (г. Кострома) работает в отрасли автомобильной промышленности и сельскохозяйственного машиностроения, выпускает детали цилиндро-поршневой группы. На предприятии было проведено совещание (по итогам года).

Генеральный директор: Еще 4 года назад предприятие было

прибыльным и рентабельным, а в прошлом году появились убытки. Я хотел бы услышать от Вас, коллеги, причины этого и предложения по выправлению ситуации.

Финансовый директор: Во-первых, у предприятия высокие текущие издержки (236 миллиардов) которые не покрываются выручкой (214 миллиардов). Доля расходов на сырье за четыре года увеличилась в два раза. Я считаю это прямым следствием того, что плохо работает отдел снабжения, не ищет новых поставщиков. Кроме того, в полтора раза выросла доля амортизации. Нам следовало бы подумать о продаже излишнего имущества. Во вторых, рост выручки отстает от роста затрат (мы уже больше года не повышали цену на свою продукцию). В-третьих, не хватает оборотных средств (88% продаж - это бартер). Надо уменьшить долю бартера и работать по предоплате.

Коммерческий директор: Наши основные заказчики – сельскохозяйственные предприятия и предприятия подведомственные Министерству обороны. В последние годы ввиду сокращения госзаказа они лишились финансирования и неплатежеспособны. В то же время с их стороны существует стабильный спрос на нашу продукцию. На этот год объем заказов увеличился на 10%, но оплачивать деньгами они ее не могут. Для того чтобы объемы отгруженной продукции не накапливали дебиторскую задолженность, мы используем схемы расчетов по бартеру и взаимозачеты. Недостаток оборотных средств, на мой взгляд, можно ликвидировать кредитом. Можно также найти и поставщиков предлагающих более дешевое сырье, но это неминуемо снизить качество выпускаемой продукции.

Технический директор: Я не согласен с тем, что мы не ищем новых заказчиков. В этом году мы принимает участие в программах «Автобусы России» и «Липецкий трактор».

Главный механик: Но все же объем заказов уменьшается, загрузка мощностей составляет от 25 до 50%. Но продать наше оборудование не представляется возможным, так как если посмотреть на структуру, то на 80% оно состоит из плавильных печей (50% для чернокатанного и 50% для цветного литья). В России сейчас ощущается избыток литейных мощностей и покупателя найти невозможно. Цена печи около 3 миллиардов рублей, а с учетом демонтажа, перевозки и монтажных работ обойдется в 4 миллиарда рублей.

Начальник отдела маркетинга: Мы пока плохо представляем себе ситуацию на рынке. Наш завод работает по инерции. Мы не ищем новых потребителей. Участие в автомобильных и тракторных программах не способно загрузить предприятие. Мы прекратили выпускать комплексы ЗМЗ-24 и ВК-21 для автомашины Волга, а их охотно раскупали ремонтные мастерские.

Задание. Какое решение должен принять директор по итогам совещания и какие поручения должен дать?

Ситуация 2 для анализа: Отдел обслуживания подвижного состава в 14 железнодорожном отряде работает в две смены. Дневная смена начинает работу в семь часов утра и заканчивает в четыре часа дня. Ночная смена работает с трех дня и до 11 ночи. У отдела на обслуживании находится восемь вагонов, которые требуют ежедневной проверки и ремонта.

Задача железнодорожного отряда состоит в обеспечении перевозки особо опасных и ценных грузов. Отдел обслуживания должен обеспечивать ежедневную готовность вагонов к оправке, что требует качественного обслуживания путем постоянных проверок, диагностики и своевременного ремонта.

Начальник отдела обслуживания Иванов, его ассистент — Сидоров. В дневную смену работает 11 человек, включая начальника смены, технического инспектора, механика и восьмерых специалистов по обслуживанию подвижного состава. В ночную смену работает 20 человек: начальник ночной смены, технический инспектор, двое механиков и 16 специалистов по обслуживанию.

Ночная смена несет наибольшую ответственность за проверку, ремонт и комплектацию составов, так как большинство поездов отправляется в путь днем и возвращается к вечеру. Дневная команда работает над теми составами, работу с которыми не успела закончить ночная, и заказывает со склада детали, которые уже были использованы для ремонта (доставка новых деталей обычно занимает от 30 до 60 дней), чтобы обеспечить постоянное наличие необходимых запчастей в отделе, а также выполнить огромное количество административной работы.

Обычно взаимопонимание между дневной и ночной сменами достигается легко, хотя иногда рабочие ночной смены жалуются на то, что им приходится выполнять большую часть работы по ремонту, в то время как дневная смена в основном занимается «сидячей работой». Однако эти жалобы уравновешиваются недовольством дневной смены, которая утверждает, что именно ей приходится заниматься самой неинтересной и тяжелой работой.

Обслуживание поездов удовлетворяет всем требованиям. В ежедневное обслуживание входит проверка колесных соединений, проверка смазки, подтяжка болтов, регулирование тормозов и амортизаторов, диагностика всех технических характеристик.

Каждый специалист дневной смены имеет специальное предписание по минимальному обслуживанию. Всего имеется восемь вагонов и восемь специалистов по обслуживанию в каждой смене.

Для сравнения: в ночной смене один человек моет вагон, другой — проверяет техническое состояние, третий — следит за наличием смазки в колесах и т. д.

Эта система работает очень хорошо. Рабочий, который проверяет техническое состояние, точно знает, на что обратить внимание. Он может найти такие незначительные повреждения, как микротрещины, которые не

заметны с первого взгляда, но без своевременного ремонта могут привести к трагическим последствиям.

Между двумя сменами есть часовой перерыв — с 15.00 до 16.00. Это сделано для того, чтобы ночная команда ознакомилась с уже выполненной работой дневной смены и выявила оставшиеся недоделки.

Каждую пятницу перерыв посвящается тому, чтобы провести дискуссию в группах и выявить все проблемы, которые возникали в течение недели, выявить жалобы и поделиться информацией.

Два года назад Сидоров и Иванов были уволены. Новый начальник Петров не имел опыта в обслуживании подвижного состава поездов. Он работал в железнодорожных депо совсем не долго. Его ассистент Смирнов провел большую часть трудовой жизни, работая механиком. У него нет управленческого опыта, но он хорошо разбирается в технологии ремонта.

Петров, будучи незнаком с операциями по обслуживанию, доверил всю работу по контролю Смирнову. Смирнов мог вносить любые изменения в график работы, которые считал нужным.

Первые несколько недель Смирнов провел в отделе, наблюдая и учась. Он опрашивал всех рабочих как из дневной, так и ночной смены об удобном для них графике работы и интересовался их жалобами и замечаниями.

После того как он закончил разговаривать с каждым отдельно, он начал реорганизацию обеих смен. Во-вторых, перевел рабочих на желаемый ими график дневного/ночного дежурства, изменил часы работы: дневная смена работала до 15.00, когда на дежурство заступала ночная смена. В-третьих, так как ночная смена несла большую рабочую нагрузку, чем первая, он предложил им уходить домой независимо от расписания, как только они закончат свою часть работы. Если они не закончат работу до 22.00, им придется остаться. Казалось, эти меры должны были удовлетворить рабочих, так как у них редко оставалась не выполненная до 22.00 работа. Это также означало, что в плохую погоду или в праздничные дни, когда большинство поездов остаются в депо, ночная смена могла идти домой, как только они закончат необходимые ежедневные осмотры, которые должны выполняться независимо от того, был ли подвижной состав задействован в работе. В-четвертых, Смирнов прекратил еженедельные пятничные совещания рабочих дневных и ночных смен. По его мнению, подобные встречи превращались в обсуждение футбольных матчей, девушек, последних новостей и сплетен, но никак не проблем производства. В-пятых, персонал обеих смен получил предписание по выполнению определенных действий на каждом объекте. В конечном итоге каждый вагон должен быть приписан к одному члену смены. Предполагалось, что такая специализация повысит эффективность работы.

Такая система работала в течение трех недель, пока один из машинистов, осматривая поезд перед отправлением, не заметил не до конца докрученные гайки. Подобная халатность одного из членов дневной смены являлась непростительной, так как могла бы привести к трагическим последствиям на железной дороге.

Несколько дней спустя, машинист другого поезда дальнего следования

заметил, что тормозные колодки имеют предельный износ. Такое упущение также является недопустимым, так как может повлечь за собой человеческие жертвы, не говоря уже о материальном ущербе.

Вечером после происшествия Смирнов поговорил с ночной командой, он сделал им предупреждение о том, что они должны более тщательно относиться к своим ежедневным обязанностям. Дневная смена получила такие же указания утром. Это собеседование, казалось, возымело действие. Следующие две недели прошли без каких-либо происшествий.

Но наступил день, когда затаившаяся авария все-таки произошла. У одного из вагонов заклинило тормоз, и несколько последних вагонов оторвались от поезда. При разборе причин аварии выяснилось, что это произошло по недосмотру бригады ремонтников. Также выяснилось, что механик, использовавший для ремонта последнюю из имеющихся в депо запчастей, не заказал новую со склада. Оказалось, что рабочий, который был ответственен за выполнение данной операции (наличие необходимых деталей в депо), был переведен из дневной смены в ночную и никто не был назначен на его место. И только теперь Смирнов дал распоряжение начальнику дневной смены назначить ответственного за эту работу.

С этого дня дела шли хуже и хуже. Почти каждый день случались мелкие инциденты из-за халатной или невыполненной работы. Дела пошли настолько плохо, что в один день все восемь поездов не смогли отправиться в путь из-за проблем с обслуживанием. Также нарастала напряженность между двумя сменами, которые обвиняли друг друга в невыполнении тех или иных обязанностей. Многие из рабочих дневной смены написали заявление о переходе в ночную. Они объясняли это тем, что рабочие ночной смены уходят домой в 18.00—19.00 каждый вечер.

Оба начальника, Петров и Смирнов, начали волноваться, но они уже утеряли контроль над ситуацией. Было начато судебное разбирательство с начальником депо, который не был удивлен и поставил вопрос о необходимости полного и незамедлительного расследования и проверке качества работы в отделе обслуживания подвижного состава.

Задание: Оцените те управленческие мероприятия, которые провел Смирнов. С какими из них вы согласны, с какими — нет? Насколько эти решения эффективны, и по каким критериям вы оцениваете их эффективность? Как эти мероприятия повлияли на систему мотивации и психологический климат в коллективе?

Критерии оценивания

Критерии оценивания	Баллы
Студент хорошо знает теоретический материал и может его применить на практике, обладает коммуникативными навыками. Умеет структурировать материал, анализировать информацию, делать логические выводы и на их основе предлагать свои решения, отстаивать свою точку зрения, проявлять знания,	90-100

умения и навыки при защите проекта. У студента прослеживаются творческие подходы к решению кейсового задания, способности к генерированию новых идей.	
Студент знает теоретический материал и может его применить на практике. Умеет анализировать информацию, делать логические выводы, обоснованно отстаивать свою точку зрения, генерировать новые идеи. При рассмотрении практической ситуации отвечает на задаваемые вопросы.	80-89
Студент владеет теоретическим материалом, но затрудняется с анализом информации, с выводами. При рассмотрении практической ситуации не всегда отвечает на задаваемые вопросы. Нет генерации новых идей и практических подходов к решению кейсового задания.	70-79
Студент плохо владеет теоретическим материалом, не всегда может применить его к конкретной ситуации. При рассмотрении практической ситуации не может ответить на поставленные вопросы.	60-69

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к зачету.

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация – конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.

28. Особенности общения в команде.

29. Правила общения по телефону.

30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.

31. Особенности вербальной коммуникации.

32. Функции невербального общения.

33. Функции вербального общения.

34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.

35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.

36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.

37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.

38. Эффекты и точность социальной перцепции.

39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.

40.Трудности общения. Деформации общения. Конфликты во взаимодействии

Фонд оценочных средств

для проверки сформированности навыков

Все задачи на дифференцированном зачете – это кейсовые задания.

Ситуация для анализа: Фирма «Заря» производит алюминиевые блоки для наружного остекления зданий (жилых домов и магазинов). В фирме работает около 40 человек. Ее оборот составляет 40 млн. руб. Рынок готовых оконных блоков можно разделить на две части:

- *рынок, ориентированный на тех, кто занимается только установкой оконных блоков.* Сбыт продукции через специализированные фирмы, занимающиеся установкой блоков. Эти фирмы в основном обслуживают частных заказчиков. Объем рынка - 220 млн. руб. (из них 10% приходятся на изделия из синтетических материалов);

- *рынок, ориентированный на строительную индустрию (строительство новых зданий).* Сбыт через торговые фирмы, обслуживающие строительную индустрию, и подрядчиком, занимающихся строительством новых и реконструкцией старых зданий; здесь Подрядчики занимаются установкой оконных блоков сами. Объем рынка составляет 270 млн. руб. (из них 25% - изделия из синтетических материалов).

До сих пор «Заря» ориентировалась на фирмы, специализирующиеся только на установке блоков. Эти фирмы-установщики (их насчитывается порядка 100) обычно предлагают две-три марки блоков, различающихся по цене (хотя некоторые марки могут иметь и сходные цены). С точки зрения цены на свою продукцию «Заря» занимает промежуточное положение на рынке. Отличия в качестве продукции незначительные. Зачастую выбор заказчиком конкретной фирмы-изготовителя зависит от того, что ему рекомендует сама фирма-установщик, или от информированности самого заказчика об изделиях упомянутой фирмы-изготовителя. Благодаря рекламе в

журналах «Заря» смогла стать одной из трех наиболее известных торговых марок. Исследования показали, что 10% потенциальных покупателей отдают предпочтение фирме «Заря».

Фирмы-установщики обслуживают домовладельце». Специалисты фирмы проводят необходимые измерения в помещении заказчика, дают рекомендации, касающиеся марок изделия и цены на них, а затем совместно с заказчиком делают окончательный выбор. Далее фирма-установщик заказывает изделие соответствующего размера у фирмы-изготовителя. На поставку и установку уходит от 6 до 8 недель. В настоящее время малые строительные фирмы все чаще работают и как установщики. Когда такая фирма реконструирует кухню или комнату, она берет на себя и установку оконных блоков. Конечно, подобная практика наносит ущерб специализированным компаниям. До настоящего времени «Заря» не занималась поставками своей продукции такого рода подрядчикам.

Производственный процесс на фирме «Заря» выглядит относительно просто. Алюминиевый лист закупается у одной из компаний (вместе с петлями и замками). Лист разрезается, и с помощью специализированных машин изготовляются три типа стандартных секций. Стекло закупается у другой компании. Алюминиевые секции разрезаются по размеру, оконные блоки собираются и полируются. Далее устанавливаются петли и замки. Наконец, стекло вставляется в штампы из синтетического материала.

За последние два года рост оборота фирмы «Заря» приостановился. В результате в том цехе, где штампуются секции, наблюдается недозагрузка мощностей. Причина этого кроется в растущей популярности оконных блоков из синтетических материалов. В течение многих лет фирмы-изготовители оконных блоков и фирмы-установщики были настроены скептически относительно долговечности синтетических оконных блоков; однако преимущество состоит в том, что поставляемые изделия могут иметь несколько различных цветов. Кроме того, они оказываются на 12% дешевле. Сегодняшний заказчик также хорошо знает это, в результате доля альтернативной продукции из синтетического материала на рынке достигла 10%.

«Заря» рассматривает возможность освоения производства синтетических блоков. Это могло бы быть сделано относительно легко, так как производственный процесс в основном остается прежним. В данном случае нужно будет закупать синтетические секции вместо алюминиевых листов. Новые капиталовложения потребовались бы только для закупки машин для полировки и резания материала.

Кроме того, «Заря» прорабатывает еще одну идею — освоение мебели. Считается, что фирме удастся воспользоваться растущей популярностью «техностиля», что, прежде всего, относится к таким изделиям, как шкафы, кровати и настенные полки, Характерными особенностями этого стиля является окрашивание мебели в металлические цвета методом распыления, а также популярность при производстве мебели таких материалов, как хром и сталь. Первоначально появившись на рынке кухонной мебели, эта тенденция

уже распространилась и на предметы мебели для гостиной (сервировочные и телевизионные столики, лампы). С точки зрения «Зари» большое преимущество такого расширения ассортимента продукции - особенно это касается настенных предметов мебели, шкафов и кроватей - состоит в том, что компания может в полной мере воспользоваться имеющимися собственными производственными технологиями. Здесь в основе производства также лежат алюминиевые секции и также необходимы высокая точность обработки и идеальная доводка изделий. Кроме того, рынок мебели обширнее рынка оконных блоков.

На совещании членов правления фирмы «Заря» господин И. Быстров (генеральный директор), госпожа О. Ульянова (управляющий по маркетингу) и господин Б. Зуев (управляющий по производству) имели следующую беседу.

О. Ульянова: Огромное преимущество рынка мебели заключается в том, что он действительно дает нам большой шанс. Фирма «Радуга», занимающаяся производством кроватей, ничего не знает об алюминии. А фирма «Прима» обладает ноу-хау только по дереву. В этом наша сильная сторона.

Б. Зуев: Преимущество производства мебели вместо синтетических оконных блоков состоит в том, что в этом случае мы сможем воспользоваться большим числом производственных технологий из числа тех, что используются нами в настоящее время, например производство секций.

И. Быстров: Но если мы начнем выпускать синтетические блоки, мы намного больше выиграем благодаря той высокой репутации , которой наша продукция пользуется среди потребителей.

И. Зуев: Риск перехода на синтетические изделия состоит в том, что мы не уверены в их долговечности. Фирмы-установщики думаю то же самое. Правда, Ассоциация потребителей заявляет, что синтетика долговечна. Да, но возникает вопрос: что они знают о синтетике?

И. Быстров: Наш алюминий самый лучший на рынке. И мы должны продолжать работать в этой области. И если мы займемся мебелью, почему бы нам не попробовать продавать свои оконные блоки через мелкие строительные фирмы? В этой области тоже имеется огромный потенциал роста.

О. Ульянова: В долгосрочном плане преимущество мебели в том, что этот рынок намного надежнее. Если мы будем продолжать работать по-прежнему, в одной области, то столкнемся с тем, что рынок оконных блоков будет полностью насыщен через 25 лет. И что мы тогда будем делать?

И. Быстров: Исследование перспектив в области производства алюминия, проведенное одной консалтинговой фирмой, показал, что, в конечном счете, многие из используемых синтетических изделий могут быть повреждены радиацией, вызванной «озоновой дырой». На алюминии же этот эффект не скажется.

Задание: Прокомментируйте основные направления стратегического

роста фирмы «Заря» на рынке. Укажите два преимущества и два недостатка каждого из этих направлений. Какой вид управления использует фирма «Заря» при этом, является ли это эффективным для нее. Если бы вам предложили выбрать одно из указанных направлений стратегического развития фирмы «Заря», то каким бы было ваше решение и почему?

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает	A	100-96	отлично	Повышенный уровень сформированности компетенций

свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	А	95-91	отлично	
Дан полный,	А	90-86	отлично	

развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	хорошо	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и	C	80-76	хорошо	

несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.				
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые аспмрант затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	хорошо	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены	D	70-66	удовлетворительно	Пороговый уровень сформированности компетенций

ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.				
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	удовлетворительно	

Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	удовлетворительно	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	F	Менее 60	не зачтено	