

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 16:10:54
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
МЕЖДУНАРОДНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика
Направленность (профиль): Перевод и международные бизнес-коммуникации
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора – 2025

Автор-составитель: Полушина И.С.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы..... | 3 |
| 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания..... | 5 |
| 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..... | 6 |
| 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы..... | 22 |

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Международные бизнес-коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника | Код и наименование индикатора достижения компетенций |
|--|--|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации |
| | УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию |
| | УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств |
| УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-10.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики |
| | УК-10.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели |
| | УК-10.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски |
| УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности | УК-11.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним |
| | УК-11.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе |
| | УК-11.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности |

| № п/п | Код компетенции | Наименование компетенции | Этапы формирования компетенций |
|-------|-----------------|---|--|
| 1. | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и | <i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1. - принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; - требования к деловой устной и письменной коммуникации; |

| | | | |
|----|-------|---|--|
| | | иностранном(ых) языке(ах) | <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2. - применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-4.3. - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p> |
| 2. | УК-10 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | <p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-10.1 - базовые принципы функционирования экономики; - оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-10.2. - использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели;</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-10.3. - финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.</p> |
| 3. | УК-11 | Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности | <p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-11.1. - действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-11.2. - организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-11.3. - правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в</p> |

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

| № п/п | Код компетенции | Наименование компетенции | Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования | Шкала оценивания |
|-------|-----------------|---|--|--|
| 1. | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1. - принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; - требования к деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2. - применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-4.3. - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p> | <p>Оценка «ОТЛИЧНО»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Глубокое и прочное усвоение программного материала. 2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы. 3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом сервисной деятельности. 4. Владение основными методами анализа, знание основных форм и методов обслуживания клиентов. 5. Точность и обоснованность выводов. 6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы. <p>Оценка «ХОРОШО»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Хорошее знание программного материала. 2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы. 3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов. 4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа. 5. Точность и обоснованность выводов. 6. Правильные ответы на дополнительные вопросы. <p>Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поверхностное усвоение |
| 2. | УК-10 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | <p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-10.1 - базовые принципы функционирования экономики; - оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-10.2. - использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели;</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i></p> | <ol style="list-style-type: none"> 2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы. 3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов. 4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа. 5. Точность и обоснованность выводов. 6. Правильные ответы на дополнительные вопросы. <p>Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поверхностное усвоение |

| | | | | |
|---|-------|---|--|--|
| | | | УК-10.3. - финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски. | программного материала. 2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета. 3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения сервисной деятельности. 4. Наличие неточностей в употреблении терминов. 5. Неумение четко сформулировать выводы. 6. Отсутствие навыков научного стиля изложения. 7. Неточные ответы на дополнительные вопросы. |
| 3 | УК-11 | Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности | <p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-11.1. - действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-11.2. - организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-11.3. - правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности</p> | <p>Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:</p> <p>1. Незнание значительной части программного материала. 2. Неспособность объяснить основные категории и составляющие сервисной деятельности. 3. Неумение выделить главное и сделать обобщения. 4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы. 5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.</p> |

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

Тема 7. Личность как субъект коммуникаций.

Устный опрос по вопросам:

1. Понятие личности.
2. Внутренняя структура личности и ее основные элементы, определяющие ее поведение.
3. Характер личности и классификация личностей по типу характера.
4. Типология личностей (западноевропейская классификация, американская классификация, типы неидеальных работников).

Тема 8. Группа как субъект коммуникации

Устный опрос по вопросам:

1. Понятие группа.
2. Группа и команда.
3. Типология групп.

Тема 9. Коммуникативное поведение в организации

Устный опрос по вопросам:

1. Коммуникация в организации как функция управления.
2. Этапы коммуникации.
3. Конфликт в организации.
4. Переговоры как форма управления организационным поведением.

Дискуссия

Дискуссия – диагностика компонента знаний, рассматриваемого в процессе дискуссии, оценивание коммуникативных компетенций, умения приводить аргументы и контраргументы, сформированности навыков публичного выступления. При диагностике результатов используется описательная шкала оценивания.

Тема 3. Субъекты и объекты организационной деятельности

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Формы предпринимательской деятельности в России.
2. Выявление преимуществ и недостатков форм предпринимательской деятельности
3. Условия для ведения предпринимательской деятельности.

Подготовка докладов

Написание доклада является обязательным элементом самостоятельной работы студентов в рамках освоения курса «Основы управления организацией».

Доклад – это устный текст, значительный по объёму, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определённой темы. Это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание доклада должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Цель написания доклада:

- продемонстрировать необходимые компетенции по курсу «Теория организации»;
- продемонстрировать общий уровень владения основами научной методологии;
- продемонстрировать наличие самостоятельного исследовательского мышления.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала содержания доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Композиционное оформление доклада.
5. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовка тезисов выступления, представляющих собой текст небольшого объёма, в котором кратко сформулированы основные положения доклада.
6. «Разыгрывание доклада», т.е. произнесение доклада с соответствующей интонацией, мимикой, жестами.

Подготовка доклада требует от учащегося большой самостоятельности и серьёзной интеллектуальной работы, которая принесёт наибольшую пользу, если будет включать в себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, даёт сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений разных учёных и научных положений;
- общение и логическое построение материала доклада, например, в форме развёрнутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1) ключевые слова.
 2) аннотация содержания (2-3 предложения).
 3) введение (не более 2 страниц). Во введении необходимо обосновать актуальность темы, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования, сформулировать выдвигаемые гипотезы, методологическую основу.

4) основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы.

5) заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются выводы, а также предполагаемые научные результаты и прогнозы.

6) библиографический список (от 5 до 10 источников) в алфавитном порядке. В данный список рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет. Библиографический список содержит только те произведения, на которые есть сноски в тексте.

7) приложение (при необходимости).

Доклад должен сопровождаться мультимедийной презентацией наглядно демонстрирующей визуальные (аудио, видео, графические) материалы, освоенные в ходе самостоятельной работы.

Общие требования к презентации:

Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

Первый слайд – титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: тема; фамилия, имя, автора, номер учебной группы;

Второй слайд – содержание, где представлены основные вопросы разобранные в ходе изучения темы. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.

В структуре презентации необходимо использовать: графическую и анимационную информацию: видео и аудио фрагменты, таблицы, диаграммы, инфографику и т.д.

Последний слайд демонстрирует список ссылок на, используемые информационные ресурсы.

Темы докладов

Тема 2. Хозяйственные организации

1. Особенности функционирования организационной формы хозяйственной деятельности – стратегический альянс
2. Особенности функционирования организационной формы хозяйственной деятельности – консорциум

3. Особенности функционирования организационной формы хозяйственной деятельности – концерн
4. Особенности функционирования организационной формы хозяйственной деятельности – конгломерат
5. Особенности функционирования организационной формы хозяйственной деятельности – холдинга

Тема 3. Субъекты и объекты организационной деятельности

1. Основные формы предпринимательской деятельности и их характеристика.
2. Особенности ведения предпринимательской деятельности в России.
3. Условия ведения предпринимательской деятельности в Челябинской области.
4. Поддержка малого и среднего предпринимательства в Челябинской области.
5. Развитие предпринимательской деятельности в Челябинской области.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Метод конкретных ситуаций (case-study)

Тема 4. Система управления организацией.

На основании схемы организационной структуры предприятия, представленной на рисунке 1, определить:

- состав линейных и функциональных звеньев предприятия;
- количество уровней управления организацией;
- наличие горизонтальных и вертикальных связей в организационной структуре предприятия.



Рисунок 1 – Организационная структура ОАО «Название»

7. Изучив схемы организационной структуры предприятия на рисунке 2, определить тип их пространственной ориентации.

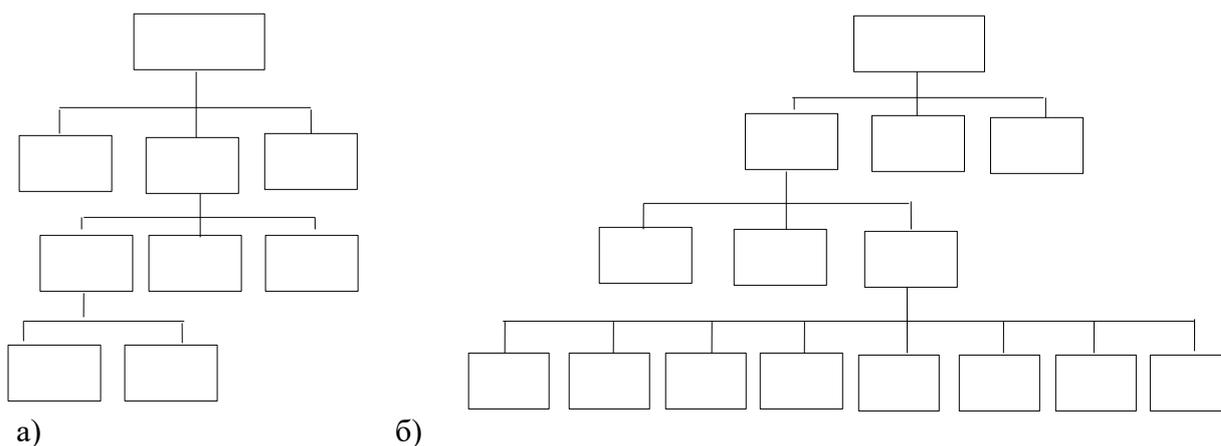


Рисунок 2 – Схемы организационных структур предприятия

8. Построить организационную структуру выбранного предприятия, определить тип структуры и обосновать свой выбор, расписав преимущества выбранной структуры для данного проекта. Сформировать функции каждого из предложенных подразделений.

Решение открытых задач

Тема 8. Группа как субъект коммуникации

1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

А – строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника; предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы;

Б – все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник;

В – выразить свое несогласие с решением начальника; предупредить его о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные вашему подчиненному без вашего согласия;

Г – в интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

2. Неожиданно для всего коллектива вас назначают руководителем крупного отдела, хотя все ожидали назначения другого человека, являющегося неформальным лидером. В коллективе накалилась обстановка. Ваши действия:

А – выяснить, кто является самыми яркими противниками вашей кандидатуры. Сухо и официально вызвать их на беседу и тоном, не терпящим возражений, изложить условия их дальнейшей работы на своем месте. В случае противодействия принимать самые жесткие административные меры;

Б – постараться найти общий язык с коллективом, стимулировать его положительные эмоции (например, устроить поездку за город, где в непринужденной обстановке обсудить положение в коллективе и постараться привлечь сотрудников на свою сторону);

В – привлекать коллектив к формулировке целей и выработке решений, при первой возможности продвигать подчиненных по служебной лестнице, чаще проводить совещания в коллективе, делегировать подчиненным дополнительные полномочия;

Г – пустить ситуацию на самотек, не принимать близко к сердцу все выпады и уколы противника. Сохранять уверенность и надеяться, что обстановка нормализуется сама собой.

3. В уже сложившейся организации, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, появляется новый руководитель. Каким образом, по вашему мнению, он должен разрешить имеющийся конфликт? Выберите одно из возможных решений:

А – не обращая внимания на сопротивление новому сторонников стиля работы старого начальника, опираясь на сторонников противоположной группировки, вести работу по внедрению новшеств, не вовлекаясь в конфликты, воздействуя на противников силой своего примера;

Б – в первую очередь попытаться разубедить и привлечь на свою сторону тех, кто выступает против или не соглашается с нововведениями, хочет работать по-старому;

В – прежде всего в решении конфликта опираться на тех, кто поддерживает руководителя;

Г – постараться примирить сторонников старого и нового стилей работы путем постановки новых перспективных задач, поддерживая лучшие трудовые традиции коллектива и отвергая устаревшие, косные и вредные для дела.

4. По предложенной ситуации оцените: почему произошел конфликт; поведение пенсионерки С, остальных слушателей курсов и дирекции Дома культуры; что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта; как преодолеть конфликт?

Деловая игра

Тема 2. Хозяйственные организации

«Государственная регистрация юридического лица»»

Цель: самостоятельно подготовить и сформировать полный комплект документов, необходимых для регистрации юридического лица, с целью закрепления теоретического материала.

Ход игры.

1. Студенты делятся на группы по 3-4 человека.
2. Каждая группа формирует пакет документов, необходимых для создания и государственной регистрации юридического лица, который должен быть комплектным и позволять:
 - зарегистрироваться в налоговой службе;
 - открыть расчетный счет в банке;
 - изготовить печати;
 - получить «юридический адрес».
3. Защита документов и регистрация предприятия.

Тема 8. Группа, как субъект коммуникации

«Ошибки, допущенные участниками конфликта»

Цель деловой игры – определить вид конфликта по ситуации, выявить причину конфликта, ошибки, допущенные в ситуации участниками конфликта и определить варианты разрешения и предупреждения конфликта.

Ход игры:

1. Студенты делятся на группы по 3-4 человека.
2. Рассматривают ситуацию и выполняют задание.
3. Ведущий от группы докладывает полученные результаты всей аудитории.
4. Обсуждение полученных ответов, оценивание.

Ситуация.

В конструкторском бюро в отделе информации была группа переводчиц (5 человек). Она работала хорошо, перевыполняла норму. Руководитель определял общий объем работы, а переводчицы распределяли его между собой, помогая друг другу. В конце каждой недели руководитель проводил совещание группы, оценивал работу каждого и сообщал о работе на предстоящую неделю. Совещания проходили живо. Сами переводчицы предлагали к обсуждению дополнительный материал. Но в группе была одна переводчица, которая не имела достаточно опыта и квалификации, а потому все ей помогали, когда в этом возникала необходимость. Это ее немного раздражало, но она была благодарна всем за помощь.

И вот однажды на традиционном совещании она предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал, который был крайне необходим конструкторскому бюро. Руководитель предложил ей немедленно приняться за переводы этих статей, отложив то, что она переводила. Она, не жалея сил и времени, сидела все дни и вечера работая, даже в выходные дни.

Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработках. Ее переводы оказались высокого качества, объем работы значительно превысил тот, который был в группе. Руководство конструкторского бюро и руководитель отдела были очень довольны ее работой и высоко оценили инициативу. Она стала работать самостоятельно.

Через 2 месяца отношение к переводчице со стороны сотрудников резко изменилось. Руководитель отдела не мог понять, что произошло. Он работал в отдельном кабинете, но, когда заходил в комнату к переводчицам, видел, что она сидит с заплаканными глазами, а в комнате висит тягостная тишина. Расспросы ничего не давали: она ссылалась на личные обстоятельства, а остальные пожимали плечами. Истинную причину от руководителя скрывали, и он это чувствовал. Тогда он решил поговорить с ней. Выяснилось, что переводчицы сначала не одобряли ее инициатив, а затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу внешности. Потом ей несколько раз подсунули неверные переводы, а потом стали открыто обвинять ее в карьеризме. Но она работала по-прежнему качественно и много, а руководитель успокаивал ее, что все изменится к лучшему.

Однако ситуация развивалась в худшую сторону. К тому же общий объем переводов в группе стал уменьшаться. Группа начала вести себя демонстративно: на традиционных еженедельных совещаниях все сидели молча и ждали указаний от руководителя. Он стал предъявлять им претензии, потребовал прекратить обструкцию инициатив, но наткнулся на глухое недоброжелательное молчание. Тогда он пересадил инициативную переводчицу в другую комнату. Ее оставили в покое, но объем переводов по-прежнему сокращался, а затем стабилизировался на более низком уровне, чем несколько месяцев назад. Руководитель критиковал группу и ставил в пример инициативу той работницы, которую они отвергли. Переводчицы отвечали решительным и дружным отпором, апеллируя к существующим нормам перевода. – «Есть нормативы, мы по ним и работаем». Группа стала неуправляемой.

Тогда руководитель добился пересмотра премий за перевыполнение норм и за качество переводов. Результат оказался неожиданным, четыре переводчицы подали заявление об уходе. Через некоторое время руководитель остался с одной инициативной переводчицей.

Тема 9. Коммуникативное поведение в организации

Цель деловой игры – Провести переговоры по заключению договора на оказание услуг сторонней организацией, составив при этом план беседы с исполнителем услуг.

Ход игры.

1. Студенты делятся на группы по 3-4 человека.
2. Разрабатывают план переговоров и конкретные вопросы к исполнителю и заказчику услуг.
3. Реализация переговоров.
4. Обсуждение полученных ответов, оценивание.

Задание на структурирование информации в табличном виде

В начале работы с таблицей необходимо внимательно изучить ее содержание. Заполнение таблицы осуществляется с помощью основной и дополнительной литературы по дисциплине «Теория организации», а также интернет ресурсов и данных периодики. Таблица может быть заполнена в письменном или печатном формате.

Тема 7. Личность как субъект коммуникации

В начале работы с таблицей необходимо внимательно изучить ее содержание. Заполнение таблицы осуществляется с помощью основной и дополнительной литературы по дисциплине «Организационное поведение», а также интернет ресурсов и данных периодики. Таблица может быть заполнена в письменном или печатном формате.

Таблица 1. Характеристика типов руководителей по американской классификации

| Типы руководителей | Положительные черты | Отрицательные черты | Стадия жизненного цикла организации |
|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|
| «Мастер» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Борец с джунглями» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Люди компании» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Игрок» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Деспот» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Патриарх» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Борец-одиночка» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Железная леди» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Старшая сестра» | | | |
| | | | |
| | | | |
| «Дилетант» | | | |
| | | | |
| | | | |

Тема 8. Группа как субъект коммуникации

Таблица 2. Основные характеристики исследуемой группы

| Характеристики группы | Описание характеристик группы |
|--|-------------------------------|
| 1. Структура группы: | |
| по полу | |
| по возрасту | |
| по взглядам | |
| и т.д. | |
| 2. Размер группы | |
| 3. Статус | |
| 4. Роли | |
| 5. Нормы группы: | |
| нормы, связанные с непосредственным выполнением работ и их качеством | |
| нормы, касающиеся формы одежды (организационные) | |
| нормы, регламентирующие распределение ресурсов внутри группы | |
| нормы, касающиеся неформальных социальных соглашений | |
| 6. Сплоченность группы | |
| 7. Потенциал группы | |
| Стадия развития группы | |

Тема 3. Субъекты и объекты организационной деятельности.

Таблица 3. Основные преимущества и недостатки форм предпринимательской деятельности без образования юридического лица

| Преимущества | Недостатки |
|---|--|
| <i>без образования юридического лица</i> | |
| – более простая процедура государственной регистрации по сравнению с юридическими лицами как в начале, так и при окончании хозяйственной деятельности | – наличие (несмотря на существенные ограничения) принципа полной материальной ответственности по всем долгам |
| - | - |
| | |
| <i>с образованием юридического лица</i> | |
| - | - |
| - | - |
| - | - |
| - | - |

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к экзамену

1. Предмет и задачи курса. Методологические особенности науки.

2. Система управления и ее структура.
3. Поведение как элемент системы.
4. Организация как субъект организационного поведения.
5. Понятие организационной деятельности
6. Субъекты организационной деятельности
7. Объекты организационной деятельности
8. Руководитель как организатор системы управления
9. Руководитель как организатор трудового коллектива
10. Личность и ее социальная роль.
11. Элементы структуры ролевого поведения личности.
12. Персональное развитие в организации.
13. Понятие и показатели группы. Формирование группового поведения.

14. Вербальные коммуникации.
15. Невербальное общение.
16. Лидерство в организационном поведении.
17. Авторитет руководителя в организации.
18. Конфликты и управление поведением в конфликтных ситуациях.
19. Анализ и конструирование организации.
20. Стили руководства и управления организацией.
21. Характеристика типов неидеальных работников.
22. Американская классификация личностей руководителя.
23. Западноевропейская классификация личностей руководителя.
24. Взаимодействие организации с внешней средой.
25. Понятие «социальная организация» и ее виды.
26. Схемы отношений в социальных организациях.
27. Понятие «хозяйственные организации» и их классификация по общим признакам.
28. Организационно-правовые формы организаций (юридических лиц).
29. Единичные организационные формы организаций.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

1. Поведение – это:

- а) определенное действие человека в конкретной ситуации;
- б) совокупность бессознательных действий субъекта, обладающих характерной для него особенностью;
- в) совокупность осознанных действий индивидуума, обладающих характерной для него особенностью.

2. Каковы основные регуляторы поведения человека в организации?

- а) должностная инструкция;
- б) потребности личности;
- г) внутренние и внешние нормы.

3. Какой тип личности принимает нововведения в организации только после тщательного их анализа, оценки вероятных трудностей:

- а) новатор;
- б) консерватор;
- в) рационалист.

4. Какой тип групп создается директивно на временной основе для совместного выполнения общего задания:

- а) оперативные формальные;
- б) неформальные на основе общего интереса;

г) административные формальные.

5. Какой элемент личностного потенциала отражает ценностно-мотивационную сферу и мировоззренческие ориентации личности:

- а) квалификационный;
- б) коммуникативный;
- в) нравственный.

6. Какой тип трудового поведения основан на творческом отношении личности к делу, рационализацию и изобретательность в решении задач:

- а) целевое поведение;
- б) инновационное поведение;
- в) стратификационное поведение.

7. Какой вид власти основан на ожидании вознаграждения от власти:

- а) принудительная;
- б) референтная;
- в) поощрительная.

8. Этап формирования группы, связанный с высокой степенью сплоченности коллектива, завершением борьбы за власть, установлением групповых норм:

- а) адаптация;
- б) интеграция;
- в) распад.

9. Ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта – это:

- а) стратегия поведения в конфликте;
- б) технология переговоров;
- в) уступка.

10. Что понимается под стимулом:

- а) вера личности в то, что за действием последует результат;
- б) внешнее воздействие на работника для более полной реализации его потенциала;
- в) внутреннее побуждение работника к деятельности, связанное с удовлетворением определенных потребностей.

11. Способ взаимодействия при столкновении взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели сторон – это:

- а) авторитет;
- б) конфликт;
- в) принуждение.

12. Влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т. д.; признание за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях совместной деятельности – это:

- а) авторитет;
- б) статус;
- в) норма.

13. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним – это:

- а) статус;
- б) принуждение;
- в) влияние.

14. Какой тип личности относится к нововведениям в организации следующим образом: «никаких новшеств, никаких изменений»:

- а) новатор;
- б) консерватор;
- в) рационалист.

- 15. Форма делового общения, отражающая способ диалогового взаимодействия сторон с целью достижения взаимоприемлемого соглашения – это:**
- а) переговоры;
 - б) совещание;
 - в) беседа.
- 16. Готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию – это:**
- а) установка;
 - б) алгоритм;
 - в) консерватизм.
- 17. Какой вид власти основан на признании высоких профессиональных качеств источника власти, в том числе в сравнении с собственными:**
- а) принудительная;
 - б) экспертная;
 - в) референтная.
- 18. Стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на сознательные взаимные уступки – это:**
- а) уход;
 - б) уклонение;
 - в) компромисс.
- 19. Какая модель рассматривается как машина, которая работает строго по заданному, установленному порядку, централизованной власти и высокой специализации работ:**
- а) механистическая;
 - б) органическая;
 - в) логическая.
- 20. Правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной деятельности в организации – это:**
- а) групповые нормы;
 - б) этикет;
 - в) групповые ценности.
- 21. По классификации В. Врума и Ф. Йеттона стиль руководства зависит от:**
- а) ориентации руководителя на заботу о человеке или на работу;
 - б) степени контроля руководителя над ситуацией;
 - в) «зрелости» руководителя и подчиненных.
- 22. В чем заключается кардинальное различие между механической и органической моделями организации в:**
- а) системе мотивации;
 - б) постановка цели;
 - в) степени контроля.
- 23. Форма действий и поступков человека во взаимоотношении «индивид–организация» на уровне личности, группы, организации – это:**
- а) групповые нормы;
 - б) производственная деятельность;
 - в) организационное поведение.
- 24. Что понимается под мотивом труда:**
- а) веру личности в то, что за действием последует результат;
 - б) внешнее воздействие на работника, ориентация на более полную реализацию его потенциала;
 - в) внутреннее побуждение работника к деятельности, связанное с удовлетворением определенных потребностей.

- 25. Какая система оплаты труда применяется в отраслях и видах деятельности с длительным производственным циклом и неравномерным получением продукции в течение года:**
- а) аккордная;
 - б) сдельно-премиальная;
 - в) сдельно-прогрессивная.
- 26. Совокупность относительно-устойчивых черт по отношению к себе, людям и деятельности – это:**
- а) направленность;
 - б) темперамент;
 - в) характер.
- 27. Формальная характеристика положения работника в коллективе – это:**
- а) позиция;
 - б) роль;
 - в) статус.
- 28. Способ соединения основной (тарифной) части оплаты труда с переменной (дополнительной) частью оплаты труда – это:**
- а) система оплаты труда;
 - б) форма оплаты труда;
 - в) нормирование труда.
- 29. Какой вид власти опирается на желание идентифицировать себя с источником власти:**
- б) экспертная;
 - в) референтная;
 - г) легитимная.
- 30. Социальная группа, объединяющая на основе общей цели людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели – это:**
- а) предприятие;
 - б) организация;
 - в) корпорация.
- 31. Структура управления предприятия – это:**
- а) схема организации с указанием подразделений, служб и органов управления;
 - б) схема организации с указанием должностей служащих⁴
 - в) схема организации с указанием формальных и неформальных отношений между людьми в организации.
- 32. Кто из представителей теории мотивации доказал необходимость взаимодействия гигиенических условий и мотиваторов для получения мотивационного воздействия на работника:**
- а) А. Адамс;
 - б) Ф. Герцберг;
 - в) В. Врум.
- 33. Тип личности по К. Юнгу, ориентированный в своих проявлениях вовне, на окружающих – это:**
- а) эгоист;
 - б) интроверт;
 - в) экстраверт.
- 34. Какой вид власти основан на признании формального и неформального статуса источника власти:**
- а) экспертная;
 - б) референтная;
 - в) легитимная.

- 35. Совокупность качеств, которые определяют производительность и могут стать источником дохода для человека, семьи, производства и общества – это:**
- а) человеческий капитал;
 - б) способности;
 - в) задатки.
- 36. Что является предметом организационного поведения:**
- а) законы и закономерности развития организации;
 - б) факторы и силы, определяющие поведение людей в условиях совместного труда;
 - в) факторы и силы, определяющие поведение людей в обществе;
- 37. Какая форма сопротивления нововведениям в деятельности организации представляет собой результат вызова, который изменения бросают групповым нормам, ценностям, интересам:**
- а) социологическая;
 - б) групповая;
 - в) психологическая.
- 38. Какая система оплаты труда предусматривает оплату в пределах нормы производства по простым расценкам, сверх нормы – по повышенным расценкам:**
- а) аккордная;
 - б) сдельно-премиальная;
 - в) сдельно-прогрессивная.
- 39. Особое интегрирующее свойство организации, определяющее степень привлекательности пребывания в организации для сотрудников, эмоциональная составляющая организационной культуры – это:**
- а) организационный климат;
 - б) организационное поведение;
 - в) организационные нормы.
- 40. Организационная культура предприятия – это:**
- а) нормы и правила поведения в обществе;
 - б) установки и уровень притязаний личностей организации;
 - в) нормы поведения групп, которые соединяют воедино традиции предприятия, его философию, идеи, стиль управления.
- 41. Инцидент в конфликте – это:**
- б) истинная причина конфликта;
 - в) это конкретные конфликтные действия;
 - г) то, из-за чего возникает конфликт.
- 42. Какая модель организации соответствует следующей характеристике: «высокий уровень адаптивности, ограниченное использование правил и процедур, децентрализация власти, максимальная удовлетворенность трудом»:**
- а) механистическая;
 - б) органическая;
 - в) смешанная.
- 43. По теории жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара стиль руководства зависит от:**
- а) ориентации руководителя на заботу о человеке или на работу;
 - б) степени контроля руководителя над ситуацией;
 - в) степени участия коллектива в принятии решения.
- 44. Какой вид организационных изменений соответствует классификационному признаку – по величине и важности:**
- а) запланированные и незапланированные;
 - б) быстрые и медленные;
 - в) фундаментальные и поверхностные.

45. Символ общности и образец поведения группы, человек, чье право на постановку задач, принятие решений и делегирование признано группой – это:
- а) лидер;
 - б) босс;
 - в) модератор.
46. Состояние, характеризующееся функциональной или психологической нуждой в чем-либо – это:
- а) мотив;
 - б) потребность;
 - в) интерес.
47. Конкретная деятельность работника, определяющаяся как взаимоотношения человека с внешней средой, направленные на достижение цели – это:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) модель поведения.
48. Какой тип групп создается директивно на временной основе для совместного выполнения общего задания:
- а) неформальные на основе дружбы;
 - б) неформальные на основе общего интереса;
 - в) административные формальные.
49. Что В. Врум в своей теории мотивации подразумевал под инструментальностью:
- а) веру личности в то, что за действием последует результат;
 - б) степень значимости получения поощрения для индивида;
 - в) степень влияния условий труда на его результаты.
50. Манеры поведения человека, правила учтивости и вежливости, установленные в обществе – это:
- а) этикет;
 - б) стиль;
 - в) мода.
51. Общность людей, выделяемая на основе определенных признаков (характера выполняемой деятельности, социальной принадлежности, структуры, уровня развития и т. д.) – это:
- а) нация;
 - б) группа;
 - в) социум.
52. Какими наиболее значимыми навыками должен обладать руководитель:
- а) умение работать с людьми;
 - б) концептуальные способности;
 - в) гибкий характер.
53. Кто из авторов теорий мотивации определял мотивацию по соотношению вклада сотрудников в работу и результату, полученному после работы:
- а) Л. Портер и Э. Лоулер;
 - б) В. Врум;
 - в) А. Маслоу.
54. Какая система оплаты труда может применяться для определения заработной платы вспомогательных рабочих, размер которой находится в прямой зависимости от выработки тех рабочих, которых он обслуживает:
- а) сдельно-премиальная;
 - б) повременно-премиальная;
 - в) косвенно-сдельная.
55. Тип личности по К. Юнгу, ориентированный на себя или внутрь себя – это:
- а) эгоист;

- б) интроверт;
в) экстраверт.
- 56. Организация эффективности его использования временного ресурса – это:**
а) управление временем;
б) сбережение временных ресурсов;
в) выбор приоритетов.
- 57. Формула какого процесса представлена: «деятельность – перенапряжение – отрицательные эмоции»**
а) компромисс;
б) стресс;
в) фрустрация.
- 58. Неформальная характеристика положения работника в коллективе, определяется как мера его психологического влияния на других членов коллектива – это:**
а) позиция;
б) роль;
в) статус.
- 59. В основу теории положил идею о том, что человек страдает чувством неполноценности, являющимся источником всех устремлений его к саморазвитию, росту и компетентности:**
а) З. Фрейд;
б) А. Адлер;
в) А. Маслоу.
- 60. Наложение информации, получаемой о человеке (группе), на заранее созданный образ, мешающий видеть реальные черты партнера по взаимодействию и искажающее восприятие ситуации – это:**
а) эффект группы;
б) эффект ореола;
в) прогноз.
- 61. Какая форма сопротивления работников нововведениям в организации основана на изменении групповых норм, ценностей и интересов:**
а) социологическая;
б) психологическая;
в) групповая.
- 62. Какой тип личности отбрасывает мысль о нововведениях в организации в принципе:**
а) новатор;
б) консерватор;
в) ретроград.
- 63. Что В. Врум в своей теории мотивации подразумевал под ожиданиями:**
а) веру личности в то, что за действием последует результат;
б) степень значимости получения поощрения для индивида;
в) в какой мере действия работника приведут к необходимому результату.
- 64. По классификации стилей руководства Р. Блейка и Д. Мутона стиль зависит от:**
а) ориентации руководителя на заботу о человеке или на работу;
б) степени контроля руководителя над ситуацией;
в) «зрелости» руководителя и подчиненных.
- 65. Какая фаза стресса характеризуется ростом интенсивности реакций, повышением четкости интеллектуально-познавательных процессов, ускорением их:**
а) дезорганизации;
б) мобилизации;
в) дезадаптации.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

Критерии оценки устных ответов студентов:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки устных ответов студентов

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|---------------------|--|
| «отлично» | полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. |
| «хорошо» | полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. |
| «удовлетворительно» | обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания; излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать |

| | |
|-----------------------|--|
| | свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. |
| «неудовлетворительно» | незнание ответа на соответствующее задание; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом. |

Дискуссия

Аргументация собственного мнения и умение публично выступить.

Для аргументации собственного мнения, недостаточно только выразить согласие или несогласие с автором, используя следующие конструкции: «Я согласен/не согласен с автором, потому что ...» или «я согласен / не согласен с автором и считаю (полагаю, думаю), что...».

Подбирая аргументы, учитывайте, что вы аргументируете не авторскую точку зрения, а свое согласие (несогласие) с его мнением. Собственная позиция должна быть четко оформлена. Проверьте, сформулирован ли вами тезис, выражающий вашу точку зрения. Доказывают ли ваши аргументы сформулированный тезис?

При четко сформулированном тезисе пример становится аргументом, если он подтверждает вашу позицию. После приведенного примера нужно сделать вывод.

Аргументами считаются:

1. Факты (представлены в научной литературе, периодических изданиях по дисциплине).
2. Выводы науки (теории, гипотезы, законы и т. д.).
3. Статистика (количественные показатели развития управления в России и за рубежом).
4. Объективные показатели состояния дел (например: развитие школы человеческих отношений 1930-1950 г.г).
5. Данные экспериментов и исторические факты.
6. Ссылки на авторитет: (мнение ученого, общественного деятеля и т. п.; цитата из авторитетного источника; мнение специалиста, эксперта; мнение должностных лиц (когда речь идет о вопросах, находящихся в сфере их компетенции); общественное мнение, отражающее то, как развивается сервисная деятельность и какие факторы влияют на нее).

Критерии оценивания работы студента во время дискуссии

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|-----------|---|
| «отлично» | Учащийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов. |
| «хорошо» | Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», |

| | |
|-----------------------|---|
| | но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации. |
| «удовлетворительно» | Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации. |
| «неудовлетворительно» | не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации. |

Подготовка докладов

Требования к оформлению доклада:

- текст на формате А4, с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2 см, снизу - 2 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- доклад должен быть представлен в сброшюрованном виде;
- формат абзаца текста должен быть выровнен «по ширине» положения на странице. Абзацный отступ первой строки каждого абзаца должен быть равен 1,25 см;
- номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре верхней части листа без точки, начиная с введения (3 страница). На титульном листе и на Содержании страница не ставится;
- титульный лист оформляется в соответствии с образцом оформления реферата, курсовой работы, выпускной квалификационной работы, принятым в ЧОУВО РБИУ (<http://portal.rbiu.ru/company/personal/user/7795/files/lib/>).

Критерии оценивания доклада

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|-----------|--|
| «зачтено» | Содержание доклада соответствует теме; Правильное использования источников литературы; Соответствие оформления доклада стандартам; Знание учащимся изложенного в докладе материала (для ответа на устные вопросы); Умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы в тексте и устно; Тезисы и предположения аргументированы, сделаны выводы и умоза- |

| | |
|--------------|--|
| | ключения; В тексте отражено умение анализировать фактический материал и исторические факты. |
| «не зачтено» | Тема доклада раскрыта недостаточно полно; Отсутствует библиографический список; Тезисы и предположения не аргументированы, не сделаны выводы и умозаключения; В тексте отсутствует фактологический анализ; Ответы на устные вопросы не отражают умение грамотно и аргументировано изложить суть доклада. |

Презентации к докладу

Критерии оценивания презентаций

| № | Параметры оценивания презентации | Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3 |
|---------------|---|---|
| 1 | Связь презентации с темой доклада | |
| 2 | Соответствие содержания презентации выбранной теме | |
| 3 | Заключение презентации (выводы) | |
| 4 | Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д) | |
| 5 | Анимационные эффекты (видео и аудио фрагменты, динамичная инфографика и т.д.) | |
| Итого баллов: | | |

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

| Количество набранных баллов за представленную презентацию | Уровни | Оценка |
|---|-----------------|---------------------|
| от 12 до 15 | Высокий уровень | отлично |
| от 8 до 11 | Средний уровень | хорошо |
| от 5 до 8 | Низкий уровень | удовлетворительно |
| до 5 | - | неудовлетворительно |

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Решение практических задач

Критерии оценивания результатов решения практических задач

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|-----------|--|
| «отлично» | <ul style="list-style-type: none"> - все расчёты выполнены без ошибок; - все расчёты подробно расписаны; - получены верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на отличном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность. |
| «хорошо» | <ul style="list-style-type: none"> - все расчёты выполнены без грубых ошибок; - в большей степени расчёты подробно расписаны; - получены верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на хорошем уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структур- |

| | |
|-----------------------|---|
| | ность, аргументированность и ясность. |
| «удовлетворительно» | - расчёты выполнены с ошибками; - не все расчёты расписаны; - получены в основном верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на удовлетворительном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность. |
| «неудовлетворительно» | - расчёты выполнены с грубыми ошибками; - не все расчёты расписаны; - получены в основном не верные ответы. |

Решение открытых задач

Алгоритм решения открытых задач

Решение открытых задач способствуют формированию командной работы (работа в паре, группе), умению выслушивать собеседника, формулировать собственную точку зрения, отстаивать свои убеждения, использовать творческий подход в сочетании с диалектичностью, что позволяет выходить за рамки оперирования лишь дедуктивными формами мышления. Данный тип задач предполагает - поиск решения, совмещенный с отбором из предполагаемых вариантов наиболее «сильных» (жизнеспособных) решений. Алгоритм решения открытых задач по менеджменту в сервисе:

1. Обсудите и сформулируйте варианты решения задачи, запишите минимум три варианта;
2. Выберите наиболее вероятный вариант (лучшее на Ваш взгляд решение) подчеркните его.

Критерии оценивания работы с открытыми задачами

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|----------------------|--|
| «решение зачтено» | Ответ задачи представляет собой полное, аргументированное решение (обосновано фактами, концепциями и категориями). Формулировка решения отражена в письменном виде. Количество ответов должно быть не менее трех. Решение задачи осуществляется командно. |
| «решение не зачтено» | Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования фактами, концепциями и категориями). Формулировка решения не отражена в письменном виде. Количество ответов должно быть менее трех. |

Деловая игра

Тема 2. Хозяйственные организации

«Государственная регистрация юридического лица»

Критерии оценивания участия в деловой игре

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|--------------|--|
| «зачтено» | Правильно определен вид конфликта, его причина. Четко определены ошибки участников конфликта. Предложены варианты разрешения конфликта. Формулировка решения отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть не менее трех. Решение задачи осуществляется командно. |
| «не зачтено» | Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования фактами, текстом). |

| | |
|--|--|
| | Не предложены варианты разрешения конфликта. Формулировка решения не отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть менее трех. |
|--|--|

Задание на структурирование информации в табличном виде

Критерии оценивания работы с таблицей

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|-----------------------|---|
| «отлично» | Представлены все таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована и соответствует современным тенденциям рынка. Поля и колонки таблицы заполнены на 100%. |
| «хорошо» | Представлены все таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована, но имеет некоторые неточности, в отражении реальной действительности. Поля и колонки таблицы заполнены на 80%. |
| «удовлетворительно» | Представлены все таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении реальных фактов. Поля и колонки таблицы заполнены на 60%. |
| «неудовлетворительно» | Представлено 50% таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц не соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении реальных фактов. Поля и колонки таблицы заполнены на менее чем на 50%. |

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Экзамен

Критерии оценивания знаний на экзамене

Оценка «ОТЛИЧНО»:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы.
3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом сервисной деятельности.
4. Владение основными методами анализа, знание основных форм и методов обслуживания клиентов.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «ХОРОШО»:

1. Хорошее знание программного материала.

2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета.
3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения сервисной деятельности.
4. Наличие неточностей в употреблении терминов.
5. Неумение четко сформулировать выводы.
6. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
7. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить основные категории и составляющие сервисной деятельности.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Студенты проходят итоговое тестирование на последнем практическом занятии. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».