

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра управления персоналом и экономики в сфере образования

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине **«Профессиональная консультационная этика»**

Направление 38.04.03 «Управление персоналом»
Магистерская программа «Организация кадрового консалтинга»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

Змс / *Е.В. Зуркина*
«*31*» *08* 2018 г.

Волгоград
2018

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- способностью использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии (ОПК-6);
- умением разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК-26);
- владением навыками преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом (ПК-29).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-1	Иностранный язык делового общения	Коммуникативные компетенции HR-менеджмента, Профессиональная консультационная этика	
ОПК-6	Кадровый консалтинг и аудит	Коммуникативные компетенции HR-менеджмента, Профессиональная консультационная этика	
ПК-26	Современные методы исследований в системе управления персоналом	Коммуникативные компетенции HR-менеджмента, Профессиональная консультационная этика	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
ПК-29	Развитие систем менеджмента качества	Коммуникативные компетенции HR-менеджмента, Профессиональная консультационная этика	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе педагогическая)

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

**Показатели оценивания компетенций на различных этапах
их формирования в процессе освоения учебной дисциплины**

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Основные моральные принципы и правила консультационной работы	ОПК-6, ПК-29	знать: – □ теоретические основы и закономерности делового этикета и норм поведения консультанта; уметь: – □ выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; владеть: – навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в этической сфере управления персоналом;
2	Этикет консультационной работы	ОПК-1, ПК-26	знать: – □ этические принципы осуществления консультационной деятельности; уметь: – □ систематизировать и обобщать информацию по вопросам этической правомерности профессиональной деятельности; владеть: – навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в этической сфере управления персоналом;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-1	Неполное и не системное представление о видах готовности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач	Определенные пробелы в знаниях основ готовности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной	Сформированные систематические представления о видах готовности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности.

	профессиональной деятельности.	деятельности.	
ОПК-6	Не систематическое применение способности использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии.	Определенные пробелы применения способности использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии.	Успешное и систематическое применение способности использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии.
ПК-26	Не систематическое умение разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации.	Определенные пробелы в умениях разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации.	Сформированное умение разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации.
ПК-29	Не систематическое владение навыками преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом.	Определенные пробелы в умениях использовать навыки преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом.	Сформированное умение использовать навыки преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом.

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Опрос	15	ОПК-1	3з
2	Контрольная работа	12	ОПК-6	3з

3	Реферат	10	ПК-26	3з
4	Конспект статьи	10	ПК-29	3з
5	Статья	13	ПК-29	3з
6	Зачет	40	ОПК-1, ОПК-6, ПК-26, ПК-29	3з

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит 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. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Опрос
2. Контрольная работа
3. Реферат
4. Конспект статьи
5. Статья
6. Зачет

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине **«Профессиональная консультационная этика»**
Направление 38.04.03 «Управление персоналом» магистерская программа
«Организация кадрового консалтинга»

1.Опрос

Проверяемые компетенции:

- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)

Перечень вопросов для обсуждения

1. История делового этикета
2. Деловой этикет в зарубежных странах
3. Характеристика делового общения
4. Принципы делового общения
5. Стороны и функции делового общения
6. Теория транзакционного анализа (Э.Берн)
7. Каналы общения
8. Окно Джогари. Обратная связь.
9. Барьеры общения
10. Такесика.

11. Проксемика.
12. Основы речевого этикета в деловом общении менеджера.
13. Правила подготовки к деловой беседе
14. Правила проведения деловой беседы
15. Отрицательные и положительные примеры деловой одежды современных политиков и бизнесменов.
16. Характеристика манипулятивного процесса
17. Техника и приёмы манипулирования
18. Принципы манипулирования
19. Манипулятивные игры
20. Приёмы защиты от манипуляций. Приёмы психологической защиты
21. Принципы подготовки и проведения собраний и совещаний.
22. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.
23. Традиции официального подарка в Японии
24. Традиция официального подарка в Западных странах.
25. Тариф, регламентирующий стоимость подарков.
26. Поводы для преподнесения подарков.
27. «Механизм» дарения подарков
28. Подарки соотечественникам
29. Стил ь интерьера офиса
30. Этикет смены работы.
31. Реакция на увольнение.
32. Правила увольнения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

За участие в опросе студенту начисляются баллы в соответствии с критериями, представленными в таблице (см. Таблица). Максимальное количество баллов - 15 баллов.

Таблица

Критерии оценки	Баллы		
	0	От 1 до 5	От 5 до 15
1. Соответствие высказываний теме	Высказывания не соответствуют теме	Высказывания приблизительно соответствуют теме	Высказывания полностью соответствуют теме
2. Выбор аргументов для раскрытия темы	Выбор аргументов случаен	Выбор аргументов недостаточно убедителен	Убедительный выбор аргументов для раскрытия темы
3. Чёткость организации ответа	Нечёткая организация ответа	Недостаточно чёткая организация ответа	Чёткая организация ответа
4. Стройность и логичность высказывания	Нелогичность высказывания	Недостаточная стройность и логичность высказывания	Стройность и логичность высказывания
5. Выделение главной мысли	Главная мысль не выделяется	Недостаточно чёткое выделение главной мысли	Чёткое выделение главной мысли
6. Выражение личного отношения к проблеме	Не умеет отделить факты от субъективных мнений	Преобладание субъективных доводов над логической аргументацией	Умеет отделить факты от субъективных мнений
7. Оригинальность высказываний	При ответе придерживается уже высказанных	Апеллирует в основном к собственному опыту	Апеллирует к собственному опыту и приводит размышления

	мнений		из научной литературы, др. информационных источников
8. Владение профессиональной терминологией	Не владеет профессиональной терминологией	Владеет профессиональной терминологией, но допускает некоторые неточности	Свободно владеет профессиональной терминологией
9. Готовность обсуждать все вопросы в ходе дискуссии	Не проявляет активности в ходе дискуссии	Во время дискуссии проявляет готовность обсуждать большинство предлагаемых в ходе дискуссии вопросов	Во время дискуссии проявляет готовность обсуждать все вопросы в ходе дискуссии
10. Знание основного материала	Существенные пробелы в знаниях основного материала	Знание основного материала	Полное знание изучаемого материала

2. Контрольная работа

Проверяемые компетенции:

-способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии (ОПК-6)

1. Предмет этики деловых отношений.
2. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
3. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики делового общения.
4. Деловая этика и стратегический менеджмент.
5. Нравственные приоритеты современного руководителя
6. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
7. Становление этики деловых отношений на Древнем Востоке.
8. Этика деловых отношений в эпоху античности.
9. Противоречивый характер этики деловых контактов в советскую эпоху.
10. Развитие этики деловых отношений в России.
11. Характерные черты этики делового общения в современной России.
12. Принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
13. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
14. Стандарты и технологии этики международного общения в современном мире.
15. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
16. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему.
17. Костюм и украшения современного делового человека.
18. Деловое общение и его формы.
19. Коммуникация и общение в **деловой жизни**: формальное и неформальное.
20. Структура делового общения.
21. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
22. Требования к речи в деловой коммуникации.
23. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
24. Внушение и убеждение в деловой культуре.
25. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.

3. Реферат

Проверяемые компетенции:

-умение разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК-26)

Оцениваемая компетенция: готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других (ОПК-7); способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, моральнопсихологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31).

Тематика реферата:

1. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
2. История делового застолья.
3. Подготовка к деловой встрече за столом.
4. Организация и проведение делового застолья.
5. Деловая риторика: роль и виды речевого воздействия в [деловых отношениях](#).
6. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. История развития этических представлений в России.
9. Моральные ценности и ценностные ориентации личности.
10. Национальные особенности делового общения.
11. Этика ведения деловых переговоров.
12. Нравственные ориентиры корпоративной этики.
13. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
14. Первое впечатление и его значимость в деловом общении.
15. Этика делового телефонного разговора.
16. Приветствие, представление и титулирование в деловой сфере.
17. Прием и общение с посетителями: требования делового этикета.
18. Требование делового этикета к проведению презентаций, выставок, ярмарок.
19. Специфика проведения делового совещания.
20. Требование к оформлению служебного помещения и рабочего места.
21. Требования к одежде и внешнему виду деловых мужчин и женщин.
22. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность
23. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет письменного делового общения.
26. Этические взгляды античных философов.
27. Мораль: история возникновения и развития.
28. Деловой этикет: история и его составляющие.
29. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
30. Этические аспекты критики.
31. Этический кодекс, его содержание и назначение.
32. Этика в [системе ресурсов эффективного](#) управления.
33. Законы аргументации и убеждения в деловом общении.
34. Мастерство публичное выступление

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии	Показатели	Баллы
1. Новизна реферированного текста Макс. – 3 балл	- актуальность проблемы и темы;	1
	- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;	1
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 3 балл	- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	1
	- умение аргументировать основные положения и выводы.	1
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 3 балл	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;	1
	- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	1
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 4 балла	- правильное оформление ссылок на используемую литературу;	1
	- культура оформления;	1
	- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;	1
5. Грамотность Макс. – 1 балл	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;	1
ИТОГО в соответствии с рейтингом		10

4. Конспект статьи

Проверяемые компетенции:

- умение использовать навыки преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом (ПК-29)

Перечень статей

1. Механизм действия закономерности неопределенности отклика модели Портера – Лоулера.
2. Сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки.
3. Этические проблемы на макро- и микроуровне деловых отношений.
4. Структура делового общения.
5. Функции делового общения.
6. Взаимообусловленность правил этики в общем смысле и деловой этики.
7. Психологическая безопасность и психологическая самозащита.

5. Статья

Проверяемые компетенции:

умение использовать навыки преподавания специализированных дисциплин,

формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом (ПК-29)

Перечень тем статей

1. Социальная ответственность организации, принципы социальной ответственности.
2. Механизмы влияния этики на социальную ответственность организации.
3. Роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе.
4. Факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
5. Типы руководителей.
6. Правила общения руководителя с подчиненными.
7. Коллектив, личность, индивидуальность.
8. Функции управления, осуществляемые руководителем.
9. Виды морали в организациях нашей страны
10. Решение этических проблем в организациях.
11. Принципы делового общения.
12. Виды коммуникативных барьеров.
13. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
14. Формы и функции делового общения.
15. Методы управления общением
16. Виды делового общения работников организации.

6. Зачет

Проверяемые компетенции:

- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)

-способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии (ОПК-6)

-умение разрабатывать образовательные программы, учебно-методические комплексы и другие необходимые материалы для проведения обучения персонала в соответствии со стратегией развития организации (ПК-26)

-умение использовать навыки преподавания специализированных дисциплин, формирующих профессиональные компетенции профессионалов по управлению персоналом (ПК-29)

Перечень вопросов к зачету:

1. Структура и виды общения. Коммуникативная сторона общения
2. Невербальные средства общения. Значимость перцепции в процессе общения.
3. Взаимодействие в общении. Теория трансакционного анализа.
4. Этапы делового общения.
5. Этика делового общения: приветствие, представление и обращение. Визитные карточки
6. Соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
7. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций
8. Мероприятия повышения этики организации.
9. Имидж организации и имидж руководителя.
10. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.
12. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента.
13. Правила этики в деятельности менеджера.
14. Современная деловая одежда мужчин и женщин.
15. Этические нормы телефонного разговора.
16. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
17. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «имя собственное», «зеркало отношения» и «терпеливый слушатель»
18. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «золотые слова» и «личная жизнь».
19. Этика отношений в системе «руководитель - подчинённый»
20. Этика отношений в системе «мужчина - женщина»
21. Правила делового этикета для подчинённых.
22. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера.
23. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики
24. Подарки в деловом общении.
25. Выставки, ярмарки, презентации: нормы этикета
26. Этика оформления офиса.
27. Этикет смены работы. Правила увольнения
28. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценивание студентов на зачете проводится в соответствии с Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГОУ ВПО «ВГПУ» от 31 августа 2009 г.

При семестровой аттестации студентов критериями выставления оценки на экзамене выступает степень полноты освоения студентом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– оценка 35–40 баллов выставляется студенту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, умеющему свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины, в их значении для приобретаемой профессии;

– оценка 26–34 баллов выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности; знания и умения студента в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом студент допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– оценка 15–25 баллов выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– оценка 1–14 баллов выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре (экзаменуемого) материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.