

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 06.10.2023 11:50:57
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации в таможенных органах

Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 3 семестре

Таможенный контроль
заочная
2022 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации предназначен для установления соответствия уровня сформированности компетенций у обучающихся требованиям образовательного стандарта и образовательной программы по специальности 38.05.02 Таможенное дело.

2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах»

3. Разработчик: Г.В. Элова, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Н.Ю. Рудь – заведующий кафедрой мировой экономики и таможенного дела.

Члены экспертной группы:

К.А. Акопян, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

М.В. Какорина, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

Представитель организации-работодателя - К.А. Матяц, начальник отдела торговых ограничений, экспортного контроля и защиты интеллектуальной собственности Северо-Кавказской электронной таможни

Экспертное заключение: фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации соответствует ОП ВО по специальности 38.05.02 Таможенное дело, направленность (профиль) "Таможенный контроль" и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».

"28" марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий /промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или использование технических средств)	Наименование оценочного средства
ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	1-9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования и проверки уровня обученности
ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	1-9	отчёт	текущий	письменный	Комплект типовых заданий

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Уровни сформированности компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ОПК- 2				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Не освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логично его излагает.
Компетенция: ОПК- 5				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 _{ОПК-5} Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает	Не освоил особенности делового общения в таможенном деле; Не применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; Не идентифицирует и	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB5000200002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ				

межведомственного взаимодействия.	выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.	средства коммуникации в таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-2 _{ОПК-5} Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.	Не освоил деловой и речевой этикет; Не выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; Не освоил основы слушания в деловой коммуникации; Не выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы для собеседования

Тема №1. Особенности делового общения в таможенном деле

Роль, значение и содержание делового общения.

Специфические особенности делового общения.

Процессы коммуникации в таможенном деле.

Особенности делового общения в таможенном деле.

Нормативно-правовое регулирование делового общения в таможенной системе.

Тема №2. Вербальные средства коммуникации в таможенном деле

Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи.

Литературный язык.

Нелитературные формы языка.

Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.

Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.

Умение говорить.

Умение слушать.

Публичная речь в деловых коммуникациях.

Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Тема №3. Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Роль невербальной коммуникации в деловом и профессиональном общении.

Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

Методы невербальной коммуникации и их значение в деловом общении таможенных органов.

Культура речи и невербальная коммуникация.

Тема №4. Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.

Формы и средства деловых коммуникаций в таможенных органах.

Структура деловой коммуникации.

Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

Деловая беседа в таможенных органах.

Совещание в таможенных органах.

Переговоры в таможенных органах в таможенных органах.

Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.

Тема №5. Деловой и речевой этикет.

Особенности делового этикета в таможенной системе.

Особенности речевого этикета в таможенной системе.

Правила делового и речевого этикета.

Тема №6. Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.

Значение распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации таможенных органов.

Сознательное в деловой коммуникации таможенных органов.

Бессознательное в деловой коммуникации.

Физиологические симптомы лжи собеседника.

Тема №7. Слушание в деловой коммуникации.

Умение слушать.
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Целевое назначение: слушание.
Эмпатическое слушание.
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Нерефлексивное слушание.

Тема №8. Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.

Таможенные коммуникации и их структура.

Внутренние коммуникации таможенных органов.

Внешние коммуникации таможенных органов.

Тема №9. Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.

Проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС.

Перспективы развития внутренних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС.

Перспективы развития внешних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ на поставленные вопросы показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; логичность и последовательность ответа.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответ обнаруживает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы, владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; логичность и последовательность ответа, однако допускаются одна-две неточности в ответе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответ свидетельствует о знании процессов изучаемой предметной области, отличающихся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории, но слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы. Допускаются несколько ошибок в содержании ответа.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ показывает знание только отдельных процессов изучаемой предметной области, отличается неглубоким раскрытием темы, незнанием вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений и процессов, неумением делать аргументированные выводы, отсутствием логичности и последовательности в ответе.

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя подготовку к собеседованию (написание конспекта по теме занятия) и ответ на поставленные вопросы. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить сформированность следующих компетенций:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку, анализ данных для решения профессиональных задач, информирования органов государственной власти и общества на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.
ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ИД-1 _{ОПК-5} Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия. ИД-2 _{ОПК-5} Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить источники информации по теме практического занятия, основным из которых является конспект лекции, основную, дополнительную и методическую литературу, воспользоваться Интернет источниками, а также произвести конспектирование изученных источников информации.

Конспект должен быть логичным, целостным, способным при обращении к нему вызывать в памяти весь исходный материал. Критерии оценивания конспекта:

- краткость;
- ясная и чёткая структуризация материала;
- содержательная точность;
- оригинальность обработки авторского текста.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования подготовленным конспектом.

Критерии оценивания устного ответа:

- правильность ответа на вопрос;
- содержание и полнота ответа на поставленные дополнительные вопросы;
- логика изложения материала вопроса;
- умение увязывать теоретические и практические аспекты вопроса;
- культура устной речи студента.

Оценочный лист

<i>Критерий оценки конспекта</i>		<i>Кол-во баллов 1-5</i>
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		

оригинальность обработки авторского текста	
Итого баллов за написание конспекта	

Критерий оценки участия студента в дискуссии	Кол-во баллов 1-5
правильность ответа на вопрос	
содержание и полнота ответа на поставленные дополнительные вопросы	
логика изложения материала вопроса	
умение увязывать теоретические и практические аспекты вопроса	
культура устной речи студента	
Итого баллов за устный ответ	
Итого	

Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок представлен в таблице.

Количество баллов	Оценка
37-45	отлично
26-36	хорошо
16-25	удовлетворительно
< 15	неудовлетворительно

Комплект типовых заданий

Задание 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи. Событие выбирайте на свое усмотрение.

Задание 2. Устно объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, репутация, дивиденд, плебисцит.

Задание 3. Произнесите фразу с разными интонациями.

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Задание 4. Один из участников рассказа рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент.

Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 5. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Задание 6. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Задание 8. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 9. Каждый студент экспромтом в течение 2-3 минут должен рассказать перед аудиторией о каком-то предмете, событии, явлении. Темы (преподаватель выдает их перед началом выступления) могут быть самыми разными.

Выступление может включать следующие пункты:

- определение предмета;
- описание его внешнего вида;
- описание типичной обстановки, в которой встречается предмет, явление;
- определение практикуемых или возможных способов его функционирования, использования;

- определение характера предмета, явления;
- описание его ближайшего будущего.
- упражнение проверяет умение задавать вопросы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Задание 10. «Убеждающая речь»

Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов.

Преподаватель предлагает студентам раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача студентов – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными.

Темы могут быть такими:

- Доброта;
- Школа;
- Друг;
- Опоздание;
- Бедность;
- Транспорт;
- Улыбка;
- Шпаргалка;
- Каникулы;
- Автомобиль;
- Семья.

Задание 11.

Подготовьте и проведите публичный спор.

Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

1. Нужна ли бесконфликтность?
2. Спор ищет истину или правого?
3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?

Задание 12. Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 13. Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 14. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели выходные. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять образ, выразить его позу, рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 15. Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуща
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

Задание 16. «Собеседование».

Предположите, что Вам предстоит собеседование при приёме на работу. Ответьте на вопросы, наиболее типичные для такого мероприятия. Не скромничайте, подайте себя с лучшей стороны.

В этом Вам поможет тренинговое упражнение «Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения».

Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения

Начните рисовать стену из кирпичей. Заполните первый ряд кирпичиками с описанием ваших академических достижений – все сданные экзамены и законченные курсы. Сделать это очень просто.

Следующий ряд заполните теми навыками, которыми вы обладаете, но по которым вы не сдавали экзамены. Не забывайте о мелочах: вспомните все, что вы умеете.

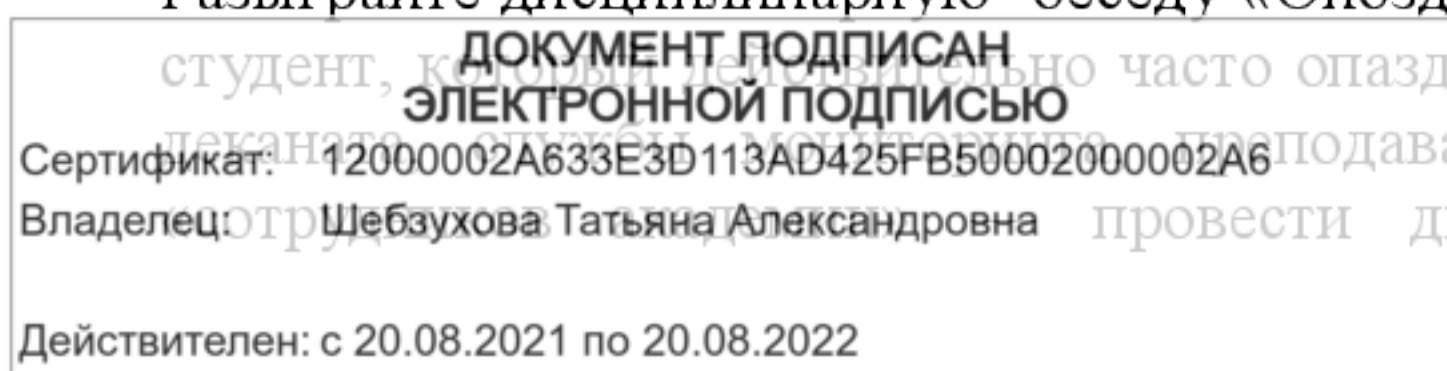
Следующий ряд – достижения личного плана. Может быть, вы занимались благотворительностью, что-то организовали, что-то преодолели, предприняли серьезные шаги вопреки советам и предубеждениям.

Последний ряд должен быть заполнен вашими плюсами – личными положительными качествами: на вас можно положиться, вы веселый, честный, добрый, др.

Вот это то, что вам нужно рекламировать. Благодаря именно этим качествам вы нравитесь себе и окружающим. Стройте стену и укрепляйте уверенность в себе. Теперь вы знаете, в чем заключается ваша сила.

Задание 17. «Опоздавший»

Разыграйте дисциплинарную беседу «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который регулярно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, преподаватели и др. сотрудники академии. Задача преподавателя провести дисциплинарную беседу в соответствии с



традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам академии» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- выбрать один из методов начала беседы;
- использовать «приём бутерброда» во время беседы;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!

Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

Задание 18. Составьте текст поздравительного письма, адресованного руководителю организации, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 19. дискуссия «За» и «Против»

Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению. Работа ведется в командах, каждая из которых делится на подгруппы.

Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы

В каждой команде первая подгруппа ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой подгруппы мнениями не обмениваются.

II этап работы

Подгруппы меняются ролями: теперь первая подгруппа ищет контраргументы, а вторая – наоборот.

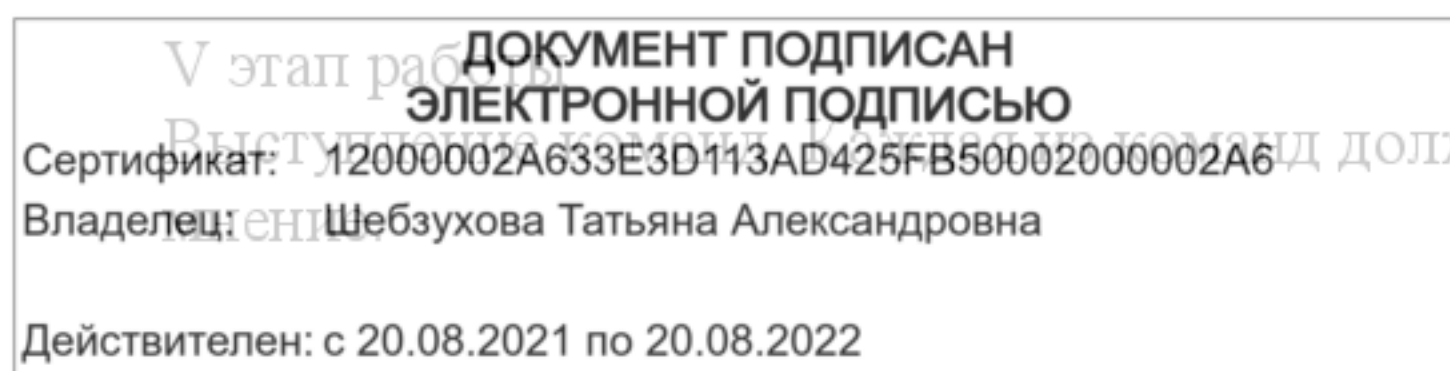
Таким образом, каждая подгруппа самостоятельно подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы

Подгруппы внутри каждой команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в команду.

IV этап работы

Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.



Выступление каждой команды должно оценить своих оппонентов, высказав свое

VI этап работы

Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра.

Задание 20. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнёру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

«Разрушительные слова»	«Более спокойные выражения»
Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	

Задание 21. «Учимся управлять слушателями и воздействовать на них».

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача:

- 1) упростить текст (адаптировать для произнесения перед аудиторией);
- 2) уложившись в пять минут и используя эффектный зачин, подать ваше сообщение так, чтобы: а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции; б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить; в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми. Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

1. Критерии оценивания компетенций

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача (ситуационная задача) решена правильно и оформлена согласно предложенного алгоритма. Даны исчерпывающие ответы на все вопросы задачи (ситуационной задачи).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задача (ситуационная задача) решена правильно, но содержит незначительные ошибки в оценке показателей (не более 30%) и оформлении. Ответы на все вопросы неполные.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача (ситуационная задача) решена правильно, но содержит ошибки в оценке показателей (не более 50%) и оформлении. Даны ответы не на все вопросы задачи (ситуационной задачи).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача (ситуационная задача) решена неправильно. Содержит ошибки в оценке показателей (более 50%). Даны неверные ответы на вопросы задачи (ситуационной задачи).

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя подготовку к дискуссии (написание конспекта по теме занятия) и участие в обсуждении. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить сформированность следующих компетенций:

ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку, анализ данных для решения профессиональных задач, информирования органов государственной власти и общества на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.
ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ИД-1 _{ОПК-5} Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия. ИД-2 _{ОПК-5} Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя решение теоретических задач, призванных выработать аналитические способности, обучить логически мыслить, делать выводы, производить расчеты.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить источники информации по теме практического занятия, основным из которых является

конспект, основную, дополнительную и методическую литературу. Решить поставленную задачу. Оформить решение в виде конспекта с описанием всех стадий выполнения.

При проверке задания, оцениваются:

- ясная и чёткая структуризация материала;
- содержательная точность.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования подготовленным конспектом.

При ответе оцениваются:

- правильность ответа на вопрос;
- содержание и полнота ответа на поставленные дополнительные вопросы;
- логика решения задач;
- умение увязывать теоретические и практические аспекты вопроса;
- культура устной речи студента.

Оценочный лист

<i>Критерий оценки конспекта</i>	<i>Кол-во баллов 1-5</i>
краткость	
ясная и чёткая структуризация материала	
содержательная точность	
оригинальность обработки авторского текста	
Итого баллов за написание конспекта	

Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок представлен в таблице.

Количество баллов	Оценка
51-60	отлично
36-50	хорошо
21-35	удовлетворительно
< 21	неудовлетворительно

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022