

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

«Деловые переговоры»

Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по
отраслям)

**Направленность (профиль)
образовательной программы:** Менеджмент и маркетинг

Квалификация выпускника: «Бакалавр»

Выпускающая кафедра: Общенаучных дисциплин

Форма обучения: Очная

Курс: 4

Семестр: 8

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 4 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану: 144 ч.

Форма промежуточной аттестации:

Диф.зачёт: 8 семестр

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1.Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (8-го семестра учебного плана очной формы обучения) и разбито на 1 учебный раздел. В разделе предусмотрены аудиторские лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче отчетов по практическим занятиям и диф.зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля					
	Текущий		Рубежный		Итоговый	
	С	ТО	ОПЗ	Т/КР		Диф. Зачёт
Усвоенные знания						
3.1 Знать технологии и методы сбора, систематизации, диагностики/аудита документов и информации в области обучения и развития персонала; - методы диагностики системы и процессов обучения и развития персонала;		ТО				ТВ
3.2 Знать порядок оформления, ведения и хранения документации, связанной с системой обучения, адаптации и стажировки, развития и построения карьеры персонала;		ТО				ТВ
3.3 Знать порядок формирования, ведения банка данных о персонале организации и представления отчетности;		ТО				ТВ
3.4 Знать технологии, методы, показатели и критерии оценки эффективности обучения и развития персонала; методы, инструменты исследования потребности в обучении персонала;		ТО				ТВ

- технологии и методы планирования, организации, документирования, оценки эффективности проведения и результатов адаптации и наставничества;						
3.5 Знать технологии и методы планирования, организации, документирования, оценки эффективности проведения и результатов стажировок; - технологии и методы управления карьерой персонала;		ТО				ТВ
3.6 Знать порядок разработки планов подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала, учебных планов и программ; технологии и методы планирования, организации, документирования, контроля процессов и оценки результатов обучения и развития персонала;		ТО				ТВ
3.7 Знать технологии и методы формирования бюджетов на обучение и развитие персонала; методы, технологии и оценки эффективности разработки и проведения обучающих и развивающих тренингов; порядок ведения учета и отчетности по подготовке и повышению квалификации персонала; специализированные информационные системы, цифровые услуги и сервисы в области администрирования документооборота по вопросам обучения, адаптации и стажировки, развития и построения профессиональной карьеры, ведения учета кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности), условия их применения методы и особенности обучения взрослых;		ТО				ТВ
3.8 Знать законодательство российской федерации в объеме, необходимом для целей консультирования в области обучения и развития персонала;		ТО				ТВ
3.9 Знать цели, содержание, технология, результаты консультирования в области обучения и развития персонала;		ТО				ТВ
Освоенные умения						
У.1 Уметь осуществлять сбор, систематизацию, оценку и представление информации по обучению и развитию персонала в соответствии с целями консультирования; устанавливать соответствие, выявлять ошибки и несоответствия локальных нормативных актов, кадровых процедур и документов требованиям законодательства российской федерации и стандартам организации в			ОПЗ			ПЗ

области обучения и развития персонала;						
У.2 Уметь выявлять причины неэффективности и резервы повышения эффективности системы обучения и развития персонала организации; определять потребности в обучении групп персонала в соответствии с целями организации; устанавливать цели, выбирать методы, разрабатывать программы, оценивать и документировать процесс и результаты адаптации и наставничества;			ОПЗ			ПЗ
У.3 Уметь - устанавливать цели, выбирать методы, разрабатывать программы, оценивать и документировать процесс и результаты стажировок; определять краткосрочные и долгосрочные потребности в развитии персонала и построении профессиональной карьеры; определять критерии формирования кадрового резерва организации; разрабатывать предложения по организации, проведению и оценке мероприятий по развитию и построению карьеры персонала организации; применять технологии и методы развития персонала и построения профессиональной карьеры для целей консультирования; разрабатывать проекты документов по процессам организации обучения персонала и их результатам;			ОПЗ			ПЗ
У.4 Уметь разрабатывать и документировать проекты мероприятий по развитию и профессиональной карьере, обучению, адаптации и стажировке персонала; проводить оценку эффективности обучения персонала в соответствии с договором консультирования; определять потребность в обучении и развитии персонала для целей проведения тренинга в рамках процесса консультирования, определять цели, методы, содержание тренинга, планировать результаты тренинга, разрабатывать и реализовывать планы и программы тренинга, контролировать процесс и оценивать результаты, обсуждать с участниками и должностными лицами организации процесс и достигнутые результаты тренинга;			ОПЗ			ПЗ
У.5 Уметь оформлять документы по вопросам проведения обучения, адаптации и стажировки, развития и построения профессиональной карьеры персонала, предоставляемые в государственные органы, представительные органы работников; определять эффективность мероприятий по			ОПЗ			ПЗ

развитию персонала и построению профессиональной карьеры; работать с информационными системами, цифровыми услугами и сервисами по вопросам администрирования документооборота процессов обучения, адаптации и стажировки, развития и построения профессиональной карьеры персонала, ведения учета кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности); осуществлять деловые коммуникации и взаимодействие с должностными лицами организации и иными участниками проекта на всех этапах консультирования;						
У.6 Уметь работать со специализированными информационными системами и цифровыми сервисами организации в области управления персоналом; оформлять документы в соответствии с требованиями к управленческой документации, стандартами консультирования, договором и планом консультирования; обеспечивать соблюдение требований законодательства российской федерации в области обработки персональных данных и конфиденциальной информации;			ОПЗ			ПЗ
Приобретенные владения						
В.1 Владеть аудита документооборота и документации по обучению и развитию персонала организации; диагностики системы обучения и развития персонала организации; оценки планирования и организации обучения и развития персонала организации; оценки результатов обучения и развития персонала организации; оценки эффективности системы, методологии и технологии обучения персонала организации; оценки эффективности системы, методологии и технологии развития персонала и построения профессиональной карьеры; разработки проекта по изменению/совершенствованию структуры, системы и процессов обучения и развития персонала организации;			ОПЗ			ПЗ
В.2 Владеть разработки проектов обучения персонала в соответствии с целями и особенностями организации; разработки предложений по адаптации персонала, организации системы наставничества, стажировкам персонала организации; разработки проектов адаптации персонала, организации системы наставничества,			ОПЗ			ПЗ

стажировок персонала организации; разработки проектов развития персонала, построения профессиональной карьеры, работы с кадровым резервом в соответствии с особенностями организации; разработки процедур администрирования, проектов локальных нормативных актов и документов по обучению, развитию и профессиональной карьере персонала организации;						
В.3 Владеть подготовки и обоснования проекта бюджета на обучение и развитие персонала организации;			ОПЗ			ПЗ
В.4 Владеть сопровождения внедрения проекта в области обучения и развития персонала организации;			ОПЗ			ПЗ
В.5 Владеть разработки и проведения обучающих и развивающих тренингов персонала организации			ОПЗ			ПЗ
В.6 Владеть оценки эффективности внедрения проектов в области обучения и развития персонала организации;			ОПЗ			ПЗ
В.7 Владеть оформления документации по консультационному проекту в области обучения и развития персонала.			ОПЗ			ПЗ

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); ОПЗ – отчет по практическому занятию; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); КИЗ - комплексное индивидуальное задание; ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в форме диф.зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или выборочного теоретического опроса студентов проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме защиты практических занятий и рубежных контрольных работ (после изучения каждого раздела учебной дисциплины).

2.2.1. Защита практических занятий

Всего запланировано 8 практических занятий. Типовые темы практических занятий приведены в РПД.

Защита практических занятий проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.2.2. Рубежная контрольная работа

Согласно РПД запланировано 1 рубежные контрольные работы (КР) после освоения студентами учебных разделов дисциплины. Первая КР по разделу 1 «Теоретические основы делового общения».

Типовые задания первой КР:

1. Основные требования, предъявляемые к деловой речи

Работа с учебно-методической литературой.

Выполнение контрольной работы по заданной теме в виде реферата

2. Различные типы собеседников.

Работа с учебно-методической литературой.

Выполнение контрольной работы по заданной теме в виде реферата

3. Позиция слушателя и говорящего.

Работа с учебно-методической литературой.

Выполнение контрольной работы по заданной теме в виде реферата

4. Искусство отвечать на поставленные вопросы.

Работа с учебно-методической литературой.

Выполнение контрольной работы по заданной теме в виде реферата

5. Профессиональная этика.

Работа с учебно-методической литературой.

Выполнение контрольной работы по заданной теме в виде реферата

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических занятий и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме диф.зачета. Диф.зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде диф.зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде диф.зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности *всех* заявленных компетенций.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для диф.зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.
4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.

10. Понятие аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений и владений:

1. Сравните достоинства и недостатки проведения совещания, делового общения по телефону и прием посетителей.
2. Приведите примеры, невербальных средств делового общения.
3. Приведите пословицы и поговорки, содержащие рекомендации по взаимодействию с партнерами.
4. Какие критерии риторического инструментария деловой речи являются важными?

2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче диф.зачета для компонентов знать, уметь и владеть приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при диф.зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде диф.зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.