Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Васильевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.10.2026 10:04:42
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6cb77a488d9a8788d8322525

Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)
Профессиональная этика и служебный этикет

наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки (специальность)
Экономическая безопасность
38.05.01
(код и наименование)

наименование направленности (профиля) указывается в случае отличия наименования направленности (профиля) от наименования направления подготовки (специальности)

Присваиваемая квалификация
Экономист

Форма обучения
очная
(очная, заочная, очно-заочная)

Челябинск 2025г.
город

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Фонд оценочных средств принят:

Ученым советом факультета экономики и управления (института, филиала)

Протокол заседания № ___ от «___»_____ 2025__г.

Председатель Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ _____
подпись *И.О. Фамилия*

Секретарь Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ _____
подпись *И.О. Фамилия*

Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой
Экономической теории и регионального развития
наименование кафедры

Протокол заседания № ____ от «____»_____2025__г.

Заведующий кафедрой Саламатов Артем Аркадьевич

Автор (составитель) доцент кафедры Экономической теории и регионального развития Салмина С.Ю.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *38.05.01* «*Экономическая безопасность*»
Направленность (профиль) Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности
Дисциплина: *Профессиональная этика и служебный этикет*
Семестр (семестры) изучения: *№2*
Форма (формы) промежуточной аттестации: *зачет.*

Примечание: в случае использования балльно-рейтинговой системы для оценивания результатов – указать данную информацию.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» направлено на формирование следующих компетенций:

Таблица для ФГОС ВО 3+

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	**Знать:** содержание антикоррупционных норм Содержание понятия «коррупционное поведение», основные формы его проявления и последствия Коррупционные и схожие некоррупционные явления в различных сферах жизни общества **Уметь:** разграничивать коррупционные и схожие некоррупционные явления в различных сферах жизни общества Демонстрировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению **Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** Навыки применения антикоррупционных норм
ОПК-5	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключающими противоправное поведение.	**Знать:** Содержание антикоррупционных норм Содержание понятия «коррупционное поведение», основные формы его проявления и последствия Коррупционные и схожие некоррупционные явления в различных сферах жизни общества Нормы профессиональной этики, нормы права,

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

		нормативные правовые акты в сфере экономики, исключающие противоправное поведение **Уметь:** применять в профессиональной деятельности нормы профессиональной этики, нормы права, нормативные правовые акты в сфере экономики, исключающие противоправное поведение **Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** навыками применения норм профессиональной этики, норм права, нормативных правовых актов в сфере экономики, исключающих противоправное поведение

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	УК-11 ОПК-5	Основные характеристики общения	Вопросы для устного опроса № 1–5	Задания теста № 1–5
2	УК-11 ОПК-5	Этика и этикет в деловом общении	Вопросы для устного опроса № 6–10	Задания теста № 6–10 Кейс № 1; № 2
3	УК-11 ОПК-5	Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности	Вопросы для устного опроса № 11–14; 34–41	Задания теста № 11–13 Кейс № 2; № 3; № 4
4	УК-11 ОПК-5	Культура социально-психологического управления	Вопросы для устного опроса № 15–18	Задания теста № 14–16 Кейс № 3; № 4; № 5
5	УК-11 ОПК-5	Кросс-культурная оценка доверия в бизнесе	Вопросы для устного опроса № 27–28	Задания теста № 24–26 Кейс № 1; № 4; № 5

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Вопросы для устного опроса

1. Основные модели экономической культуры
2. Понятие стиля профессионального общения.
3. Основные функции профессионального общения
4. Культура социально-психологического управления
5. Проблемы кросс-культурной оценки доверия в бизнесе
6. Основные проблемы профессионального общения и способы их преодоления
7. Профессиональные коммуникации в условиях девиантного поведения субъектов экономических отношений
8. Проблема девиантного поведения субъектов экономических отношений
9. Понятие и признаки девиантного поведения субъектов экономических отношений
10. Сущность и виды девиации

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

11. Гуманизация личности в профессиональном взаимодействии
12. Психологическая саморегуляция в профессиональной этике
13. Методы психологической саморегуляции в профессиональной этике
14. Культура организации международных коммуникаций
15. Особенности международных коммуникаций
16. Основные элементы культуры профессиональной коммуникации
17. Психологическая культура профессиональной коммуникации: понятие и признаки
18. Профессиональные коммуникации и педагогическая культура
19. Понятие эффективности профессиональных коммуникаций
20. Основные правила и нормы профессиональной этики специалиста по экономической безопасности
21. Происхождение профессиональной этики
22. Формы профессиональной культуры
23. Уровень экономической и профессиональной культуры
24. Межличностная и социальная коммуникация
25. Правила ведения деловой переписки
26. Деловая беседа
27. Деловые переговоры
28. Виды профессиональной культуры
29. Уровень экономической культуры и бизнес-коммуникации
30. Аксиологический подход к экономической культуре
31. Современные коммуникативные технологии
32. Специфика профессиональной этики и служебного этикета специалиста по экономической безопасности
33. Понятие "антикоррупционное поведение" и его признаки
34. Основные формы проявления коррупционного поведения и его последствия.
35. Разграничение коррупционных и схожих некоррупционных явлений в различных сферах жизни общества.
36. Нетерпимое отношение к коррупционному поведению и его демонстрация.
37. Понятие и признаки коррупции
38. Виды и формы коррупции
39. Лоббизм
40. Классификация коррупции
41. Проблемы противодействия экстремизму, терроризму и коррупционному поведению

База тестовых вопросов

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
1	В каких случаях регулятивная роль профессиональных коммуникаций в отношении поведения субъекта	**а) полнота выполнения функций** б) наличие значительного числа возможных вариантов

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	педагогических отношений максимальна	экономического мышления в) высокий уровень экономического сознания г) высококачественные характеристики анализатора
2	Может ли регулятивная роль экономической модели в отношении поведения хозяйствующего субъекта быть сведена к нулю	а) нет, все зависит от анализатора деятельности **б) да, все зависит от ее структуры** в) вопрос поставлен не корректно, г) да, если экономическое сознание не соответствует экономическому мышлению
3	Какая форма экономической культуры требует корректировки	а) обмена б) воспроизводства **в) распределения** г) потребления
4	Что понимается под уровнем культуры профессиональных коммуникаций в сфере экономических отношений	**а) количественные параметры знаний, умений и навыков в области хозяйственной деятельности** б) качественные параметры в) количественные и качественные параметры г) неиспользование возможности хозяйствующего субъекта
5	Какой из видов экономической культуры в соответствии с объектным признаком является излишним	а) культура предприятия б) деловая культура в) культура внешней среды **г) культура работников**
6	Аксиологический подход к понятию профессиональной этики	**а) ценностный подход** б) человеческий фактор в) производственный фактор
7	Девиантное поведение субъектов педагогических отношений	**а) отклоняющееся поведение** б) ненормативную лексику

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	предполагает	в) экономически целесообразное поведение
8	Виды современной российской деловой культуры	а) кросс-культура, б) бизнес-культура, в) коммуникативная культура **г) верны все ответы**
9	Манипуляция предполагает	**а) объект манипуляции о ней не догадывается** б) объект манипуляции предполагает тот факт, что в отношении него осуществляется манипуляция в) объект манипуляции ее поощряет
10	Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций	**а) вербальных и невербальных** б) письменных и вербальных в) вербальных, невербальных и письменных
11	Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются	**а) элементами** б) подсистемами в) системами
12	Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется	а) сложность среды **б) подвижность среды** в) неопределенность среды
14	Какое из понятий более общее	а) межличностная коммуникация **б) социальная коммуникация** в) не корректный вопрос
15	Один из видов деловых совещаний	**а) оперативные** б) личные в) необходимые г) нет правильного ответа
16	Лучший способ реагирования на манипулятивное воздействие	а) поддаться на воздействие **б) не поддаваться на воздействие ни при каких обстоятельствах** в) вести в себя в зависимости от обстоятельств
17	Один из типов темперамента	**а) холерический** б) адекватный в) агрессивный г) адаптированный
18	«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:	**а) Деловых интересов партнеров** б) Личностных, неделовых интересов партнеров в) Профессиональных интересов

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

		партнеров
19	Адресат манипуляции в деловом общении — это	а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции **б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие** в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
20	Атрибуцией называется:	а) Все ответы неверны **б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей** в) Приписывание определенным группам людей специфических черт г) Стремление человека быть в обществе других людей
21	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс	**А) общения** Б) понимания В) восприятия
22	Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль	а) приспособления **б) конкуренции** в) компромисса
23	Прямая бизнес-коммуникация характеризуется	**а) ответными реакциями собеседников** б) общением в пределах видимости В) непосредственным речевым контактом
24	Во многих случаях имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей	**а) модели поведения** б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению
25	Акцент в подтверждающих вопросах делают на	а) наиболее сложной проблеме **б) вновь возникших вопросах** в) том, что связывает партнеров
26	При авторитарном стиле ведения совещания руководитель	а) допускает возражения **б) уверенно держит бразды правления** в) ищет поддержку среди коллег
27	Хорошая репутация бизнесмена	**а) вежливости**

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	базируется, в первую очередь, на профессионализме и:	б) привлекательном имидже в) деловой обязательности
28	Цель формального приема в начале переговоров	**а) создать атмосферу взаимопонимания** б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров
29	Под антикоррупционным поведением понимается	**а) Поведение людей (должностных лиц, государственных служащих, граждан), которое препятствует или может препятствовать формированию коррупциогенных факторов и коррупционной деятельности** б) Поведение людей, направленное на извлечение собственной выгоды в) Дисциплинарные проступки
30	Что относится к формам проявления коррупционного поведения	**А) Получение и дача взятки** Б) Агрессия в отношении подчиненных В) Выполнение несвойственных должностных обязанностей
31	Одна из форм коррупции	А) Многоуровневая коррупция **Б) Верхушечная коррупция** В) Сложная коррупция
32	Является ли политический лоббизм проявлением коррупции	**а) да** б) нет в) в зависимости от обстоятельств
33	Коммуникативная сторона общения	а) взаимопонимание участников общения б) обмен информацией между людьми **в) организация взаимодействия между людьми**
34	Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:	а) избегать конфронтации б) избегать личных оскорблений **в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию**

Кейсы

Кейс № 1

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Предложите анализ следующей ситуации:

Мария — сотрудница банка. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Банк расширяется, и Мария предлагает управляющему взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование управляющего с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в задушевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т. п.). В итоге управляющий принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение управляющего?

Ответ: Влияние на принятие решения управляющим оказали идентификация (поиск возможных общих знакомых и т. д.) и аттракция. Также повлияли эффект первичности (ранее полученная информация о Людмиле оказалась наиболее значимой) и эффект проекции (положительные качества Марии проецировались на Людмилу).

Кейс № 2

Проведите анализ и сделайте выводы из следующей ситуации.

Надежда – директор компании, которая продает кормовые добавки агропредприятиям. Она несмотря на то, что в ее компании достаточно продавцов, предпочитает, когда это только возможно, ездить на переговоры сама. Надежда влюблена в свои продукты: когда говорит о них, вся просто светится. Она уверена, что лучший способ завоевать клиента – дарить ему счастье. Надежда приезжает на переговоры к главному агроному агрохозяйства Александру Петровичу. По телефону она в двух словах рассказала о своих продуктах и попросила назначить встречу. Она «влетает» в кабинет, почти подбегает к только что привставшему Александру и захватывает его руку в свои. Рука агронома делает попытки вырваться, но получает свободу только секунд через шесть после захвата.

— Наконец-то мы встретились. Я очень рада вас видеть. Уверена, мы будем отличными партнерами.
— Я не говорил, что мы будем работать…
— Будем-будем. Когда вы узнаете, с какой радостью я к вам пришла, вы меня отсюда вообще не выпустите.
— У нас пока все есть… – начинает Александр.
— У вас есть? Отлично! У всех есть! Но кто же не хочет быть еще счастливее, чем он есть. Вот я хочу. А Вы?
Александр нерешительно кивает и открывает рот, чтобы что-то сказать, но не успевает .
— Итак, наши продукты, — Надежда улыбается и активно жестикулирует, — я не химик и не агроном, поэтому всяких там биохимических подробностей не знаю. Но я знаю точ-

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

но, что наши партнеры – самые счастливые люди!
— Почему? Из-за добавок? – недоумевает потенциальный клиент.
— Ах, о чем вы?: Какие добавки?: Мы не продаем добавки. Только радость! Вы выходите в поле и видите, как колосится пшеница. Это радость? *(Александр кивает)* А вы испытываете радость, когда, не смотря на то, что месяц не было дождя, кукуруза прекрасно завязалась? *(Александр кивает)*. Вот! Все это вы будете иметь, сотрудничая с нами. А вы говорите – добавки…
Александр:
— Ну ладно *(улыбается)*. Рассказывайте о своих добавках.
Надежда быстро рассказывает о добавках, заканчивая так:
— Чтобы вы могли еще больше убедиться в своем счастье, оставляю вам вот эти бумажки – тут результаты многочисленных опытов. А пока, давайте определимся, с чего мы начинаем наше сотрудничество. Я вам предлагаю…

Дальше партнеры договариваются об объемах, форме оплаты и т.д. Расстаются друзьями, довольные друг другом и принятым решением.

Анализ: Надежда с первых секунд взяла управление общением в свои руки. Своей энергией и напором она обескуражила Александра, которой столь темпераментных дам, возможно, раньше за столом переговоров не встречал.

- Обычно рукопожатие длится около 2-3 секунд и каждый участник подает одну руку. Тот, кто держит руку оппонента дольше этикетного времени, а уж тем более захватывает ее двумя своими, показывает, что он имеет на это полное право. Если партнер такого напористого переговорщика не очень уверен в себе, такой ход в самом начале переговоров может еще больше пошатнуть его позицию.
- Надежда говорит о будущем сотрудничестве с такой уверенностью, как будто это уже дело решенное.
- Игра переводится на поле «человек-человек». Я (человек) принесла вам (человеку) радость. Кто же выгоняет того, кто приносит радость?
- Рефрейминг: разговор о пищевых добавках снова переводится в другую плоскость – теперь речь идет о счастье. Вопрос «Вы этого хотите?» относится не к добавкам, а к счастью.
- Надежда ведет информационную атаку: использует утверждения, на ею заданные вопросы она же и отвечает. Александр Петрович почти не имеет возможности принимать участие в общении. При этом Надежда не ведет себя агрессивно или неуважительно – поэтому претензии ей предъявить невозможно.
- Используется метод Сократа: Надежда задает вопросы, на которые просто невозможно не получить «да». Каждый кивок оппонента увеличивает шансы задающего вопросы на победу.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

- Рассказав о своих продуктах, Надежда не спросила, нужны ли они оппоненту. Она сразу (без паузы) переходит к договоренности о формате будущего сотрудничества.

  Вывод: Надежда активно управляла переговорами, не выявляла потребности оппонента и можно сказать, игнорировала Александра Петровича, позволяя ему разве что отвечать на вопросы о счастье. И все-таки Надежда переговоры выиграла. Почему? Потому что ее оппонент занимает более слабую переговорную позицию, возможно, он – «Дитя» (в трансактном анализе Эрика Берна). Будь Александр Петрович «Родителем» или «Взрослым», он бы быстро дал отпор столь темпераментной и отвлекающейся от темы Надежде.

Кейс № 3

Проанализируйте причины проблем, возникших на деловых переговорах.

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний. Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного приветствия юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем …

Бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— Подождите

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти вам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения…

Директор должник после паузы:

— Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. *Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а не ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?*

В итоге стороны договорились, не на лучших для взыскующей команды условиях. Переговоры поставлены на грань срыва. Их сценарий пришлось менять не в пользу стороны, которая до начала общения имела преимущества. Имидж компании, у которой переговорная команда «кто в лес, кто по дрова», сильно пострадал. Да и директор, оказавшийся не совсем лидером своей команды, вряд ли получил удовольствие и очки перед лицом оппонента.

Вывод: Причины этих переговорных неприятностей достаточно просты. Бухгалтер нарушила субординацию и правила командных переговоров: нельзя перебивать партнера по команде, тем более озвучивать точку зрения (позицию), противоречащую точке зрения, высказанной коллегой. Исключения, конечно, есть. Так поступают, когда используют сценарий «Добрый и злой полицейский». Очень важно до переговоров в команде согласовать, кто какую роль играет, кто что говорит, кто отдает гласные или негласные команды, руководя игрой своей команды. Если в команде переговорщиков нет лидера, сюрпризы неизбежны. Если переговорщик не позаботится о готовности всей своей команды, самые чудесные переговоры могут стать жесткими.

Кейс № 4

Предложите решение ситуации. Из слаженной, очень дружной команды отдела экономической безопасности ушел костяк сотрудников — руководитель ушел в другую компанию, и он увел с собой несколько ключевых коллег. На вакантные места нашли хороших специалистов, но им трудно: старожилы скучают по ушедшим коллегам и не настроены принимать новичков, новички чувствуют себя неловко. Открытой вражды пока нет, но зарождается почва для нее: отдел раскололся на две группы — «старая гвардия» и «новобранцы».

Решение. Новый руководитель отдела назначил на пятницу отчетное собрание по итогам квартала и пообещал после него сюрприз. Когда все вернулись из переговорной комнаты в офис, оказалось, что помещение за это время преобразилось в аномальную

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

зону. Ошарашенных коллег встретили таинственные незнакомцы и объявили, что теперь здесь необитаемый остров, все присутствующие выжили после страшного кораблекрушения, но оказались на этом острове после того, как с него загадочно исчезла группа ученых. Необходимо разобраться, что случилось с учеными. И параллельно пройти ряд испытаний — иначе на острове не выжить. Сначала все смущенно улыбались и многозначительно переглядывались, но не заметили, как втянулись в игру всерьез и абсолютно расслабились. Два часа пролетели незаметно. После игры организовали фуршет. Почин оказался весьма успешным. В отделе экономической безопасности появилась традиция: после каждого квартального совещания — сокращенный день, но из офиса никто не уходит. Заказывают еду и играют в деловые игры. О вражде забыли.

Кейс № 5

Предложите решение ситуации. У двух отделов — кол-центра и отдела продаж — копится недовольство друг другом. Функции двух отделов тесно связаны, но вживую коллеги почти не общаются — всё взаимодействие происходит по электронной почте и через CRM. У каждого отдела есть причины для недовольства другим отделом. Копится вражда. Операторы кол-центра обзванивают базу потенциальных клиентов и назначают встречи для демонстрации продукции компании, и на эти встречи едут сейлз-менеджеры. KPI операторов привязаны к количеству назначенных встреч, KPI сейлз-менеджеров — к количеству продаж. Сейлз-менеджер получает информацию о встрече из CRM. Приезжая, он видит клиента, который совсем не заинтересован в продукте и согласился на презентацию нехотя, под давлением оператора. Сделка не получается, сейлз-менеджер зря потратил время и злится на операторов за формальный подход к назначению презентаций.

Решение. Враждующие команды посадили в одном помещении. Им волей-неволей пришлось общаться и обсуждать работу друг при друге. Операторы из первых уст услышали о проблемах сейлз-менеджеров на презентационных встречах. Одновременно завели традицию — ежедневные совместные чаепития с правилом: «Говорим не про работу». Благодаря этому все быстро перезнакомились. Операторам при назначении встречи стало небезразлично, какие шансы на сделку, — теперь они знают, что на встречу поедет, к примеру, менеджер Дима, отзывчивый парень, который зарабатывает на свою учебу и помогает пожилым родителям. Операторам не хочется отправлять коллег на заведомо пустые встречи. Плюс, назначив презентацию, они теперь лично подходят к

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

менеджерам и рассказывают про особенности клиента, чтобы коллеги могли лучше подготовиться к встрече. Также в компании пересмотрели и систему мотивации. Операторов кол-центра тоже стали ориентировать на продажи, не только на количество назначенных демонстраций. Общее количество встреч упало, но их качество выросло, потому что операторы стали назначать встречи только «теплым» клиентам. Это повысило продажи на 56%, а напряженность между командами исчезла.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в два этапа. На первом этапе студент отвечает на 15 тестовых вопросов. Продолжительность – 30 минут. На втором этапе студент решает кейсы. Продолжительность – 30 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств.

4.2.1. Критерии оценивания теста и кейса

Максимальный балл за решение тестовых заданий — 100 баллов; за кейс – 100 баллов.

Оценка	Отлично/ зачтено	Хорошо/ зачтено	Удовлетворительно/зачтено	Неудовлетворительно/ Не зачтено
Баллы	100-86 баллов	85-70 баллов	69-51 балл	50-0 баллов
Уровень освоения	высокий	средний	базовый	недостаточный

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

проверяемых компетенций				

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

0-49 баллов - неудовлетворительно (2);
50-69 баллов - удовлетворительно (3);
70-90 баллов - хорошо (4);
91-100 баллов - отлично (5).

Уровни сформированности компетенций определяются следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично:
   - предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются навыки эффективного применения норм профессиональной этики и служебного этикета, необходимые для решения актуальных экономических задач
   - студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать ситуационные задачи, критически оценивать информацию о состоянии и проблемах развития профессиональной этики, формулировать собственные выводы.
2. Средний уровень соответствует оценке хорошо:
   - предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: формируется комплексное знание особенностей применения и понимания норм профессиональной этики и служебного этикета;
   - студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».
3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно:
   - предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных принципов и норм профессиональной этики и служебного этикета;
   - студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста. Количество правильных ответов – не менее 50%.
4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»