

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b5559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного
управления

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «04» марта 2024 г. № 8
Зав. кафедрой 
Трофимовская А.В./

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По учебной дисциплине
Служебный этикет и его особенности

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Программа подготовки:
Управление развитием региона

Квалификация
Магистр

Мытищи
2024

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)
СПК-1. Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)
СПК 2 Способен выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание Показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
-------------------------	--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------	------------------

УК – 3	Пороговый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	Знать: историю возникновения и развития этикета; требования профессионального этикета; Уметь: определять, формулировать и анализировать морально-нравственные проблемы, возникающие в процессе государственного и местного управления; выявлять проблемы этикетного характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты; выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты; организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
--------	-----------	---	---	--	--

	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях (Тема 1 -4) 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям и рефератов)	Знать: основные этические категории применительно к изучаемой дисциплине; требования профессиональной этики; историю возникновения профессиональной этики государственных служащих и ее развитие в нашей стране. Уметь: определять, формулировать и анализировать морально-нравственные проблемы, возникающие в процессе государственного и местного управления; выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты; организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели Владеть: приемами, приемами, формами и методами служебного этикета; формами и методами самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии; командную стратегию для достижения поставленной цели	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов Шкала оценивания доклада
--	-------------	---	--	---	---

СПК – 1	Пороговый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	Знать: особенности этикета на государственной службе и деловой управленческой культуры за рубежом; философско-теоретические основы этикета и особенности служебного этикета в государственном управлении. Уметь: в повседневной управленческой деятельности, при принятии управленческих решений учитывать этикетную составляющую; эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков.	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
---------	-----------	---	---	--	---

	Продвинутый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	Знать: Знать: особенности этикета на государственной службе и деловой управленческой культуры за рубежом; философско-теоретические основы этикета и особенности служебного этикета в государственном управлении. Уметь: Уметь: в повседневной управленческой деятельности, при принятии управленческих решений учитывать этикетную составляющую; эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков. Владеть: Формами и методами самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии; инструментами и технологиями регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов Шкала оценивания доклада
--	-------------	---	--	---	---

СПК-2	Пороговый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	Знать: сущность и содержание этикетного поведения на государственной службе содержание и выполнять должностные обязанности Уметь: • критически, с точки зрения служебного этикета оценивать собственные действия и поступки в сфере управленческой деятельности; использовать полученные знания на практике; активно взаимодействовать с гражданами	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
	Продвинутый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	Знать: сущность и содержание этикетного поведения на государственной службе содержание и выполнять должностные обязанности Уметь: • критически, с точки зрения служебного этикета оценивать собственные действия и поступки в сфере управленческой деятельности; использовать полученные знания на практике; активно взаимодействовать с гражданами Владеть: профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере государственного и муниципального управления.;	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата Подготовка рефератов, участие в обсуждении Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов Шкала оценивания доклада

			способностью выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами		
--	--	--	---	--	--

Шкала оценивания устного опроса студентов

Критерии оценивания	Баллы
Свободное владение материалом	5
Достаточное усвоение материала	3
Поверхностное усвоение материала	1
Неудовлетворительное усвоение материала	0

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Баллы
Тема исследования актуальная, содержание реферата соответствует теме, оформление соответствует методическим рекомендациям; знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, продемонстрировать собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы; умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата.	15
Тема исследования актуальна; есть незначительные замечания по оформлению реферата; у обучающегося возникают трудности при ответе на вопросы по теме реферата и формулировке сути рассматриваемой проблемы.	10
Тема реферата раскрыта недостаточно полно; есть существенные замечания по оформлению реферата; затруднения в изложении, аргументировании; студент не может ответить на вопросы по теме реферата; отсутствие личной заинтересованности в рассматриваемой теме.	5
Тема реферата не актуальна; оформление реферата не соответствует предъявляемым требованиям; не раскрыта суть рассматриваемой проблемы.	0

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Баллы
Полное и правильное раскрытие темы, использование терминологии, сделаны выводы и умозаключения. На возникшие вопросы по теме доклада полностью ответил.	20
Достаточное усвоение материала. Описание не содержит грубых ошибок; основные выводы изложены и, в основном, осмыслены.	15
Суть проблемы изложена нечётко; в использовании понятийного аппарата встречаются несущественные ошибки; основные результаты	5

изложены и, в основном, осмыслены.	
Суть проблемы и выводы изложены плохо; в использовании понятийного аппарата встречаются грубые ошибки; основные выводы изложены и осмыслены плохо.	0

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Список примерных тем докладов

История этикета

Традиции: понятие и их классификация.

Нравственные основы служебного этикета на государственной и муниципальной службе.

Правовая грань служебного этикета.

Овладение основными элементами устной речи.

Культура устной речи госслужащих.

Основные правила поведения сотрудников госслужбы в общественных местах.

Правила приема граждан в госучреждениях.

Этикетные нормы поведения госслужащих

Мода и этикет.

Специфика национальных традиций на государственной службе в отдельных регионах Российской Федерации.

Особенности управленческой культуры за рубежом (страны Европы, США, государства Азии – по выбору).

Список примерных тем рефератов

Специфика служебного этикета различных видов госслужбы.

Этикет в семейной жизни госслужащего.

Культура речи госслужащего.

Требования к письменной речи госслужащего.

Этикет в деятельности государственных служащих.

Понятие служебного этикета.

Основные принципы этикета государственного служащего

Нравственные аспекты оценки деятельности госслужащего.

Нравственная культура общества и личности.

Основные функции этикета на государственной службе.

Этикет: исторические корни и современный смысл.

Социально-ролевое и функциональное назначение одежды государственных служащих

Особенности управленческой культуры в европейских государствах.

Особенности управленческой культуры США и Японии.

Некоторые особенности деловой управленческой культуры азиатских государств

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачёту

1. Этикет: предмет, структура, функции.
2. Роль ритуалов в жизнедеятельности на государственной и муниципальной службе.
3. Этикет управления как вид профессионального этикета. Понятие служебного этикета, общего и делового этикета.
4. Значение этикета и культуры управления в государственной и муниципальной службе.
5. Национальные особенности этикета и культуры управления.
6. Требования этикета к государственному и муниципальному служащему: нормы и принципы.
7. Культура профессиональной деятельности государственных служащих
8. Этикет и культура служебных отношений как фактор эффективного функционирования аппарата управления.
9. Принципы современного этикета деловых отношений.
- 10.Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений.
- 11.Нормативно-правовые основы служебного поведения государственных гражданских и муниципальных служащих Российской Федерации.
- 12.Этический кодекс как один из механизмов этического регулирования публичного управления. Разработка этических кодексов.
- 13.Требования этикета к письменной речи госслужащих.
- 14.Соблюдение требований служебного этикета как необходимое условие авторитета госслужащего среди населения.
- 15.Этикетные нормы поведения госслужащих с гражданами.
- 16.Этикетная специфика приема граждан.
- 17.Требования к внешнему виду госслужащего.
- 18.Речь как одна из важнейших этических основ культуры и служебного этикета.

Список примерных вопросов и заданий к практическим занятиям

История возникновения этикетного поведения

Виды этикета и их особенности

Речевые нормы, которых должен придерживаться госслужащий

Правила этикета как выражение уважения чести и достоинства человека

Общественные правила приличия

Антиподы культуры делового общения

Этикетная специфика приема граждан госслужащим

Основные требования к поведению госслужащего при приёме граждан

Требования этикета к внешнему виду госслужащего

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

Основными формами текущего контроля являются устные опросы, подготовка рефератов.

Проверка уровня усвоения материала студентом производится на практических занятиях после изучения отдельных тем дисциплины по средствам **опроса**.

Одним из условий, обеспечивающих успех практических занятий, является совокупность определенных конкретных требований к **докладам** студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к выступлению студента:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Реферат – письменная работа по одному из актуальных вопросов в рамках дисциплины. Цель подготовки реферата – обобщение различных научных идей, концепций, точек зрения по наиболее важным изучаемым проблемам на основе самостоятельного анализа монографических работ и учебной литературы.

Обучающемуся предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка рекомендованных тем. Не допускается в одной группе написания двух и более рефератов по одной теме.

Подготовка реферата должна осуществляться в соответствии с планом, текст должен иметь органическое внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность.

Реферат должен иметь определенную структуру: содержание, введение, два-три параграфа основной части, заключение и список использованных источников и литературы, приложение (при необходимости).

Во введении (максимум 3-4 страницы) раскрывается актуальность темы, излагаются основные точки зрения, формируются цель и задачи исследования. В основной части раскрывается содержание понятий и положений, вытекающих из анализа изученной литературы и результатов эмпирических исследований. В заключении подводятся итоги авторского исследования в соответствии с выдвинутыми задачами, делаются самостоятельные выводы и обобщения. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного (компьютерного) текста.

Обучающимся в ходе освоения дисциплины необходимо подготовить рефераты, а также активно участвовать в опросах на практических занятиях.

Зачёт. проводится по вопросам.

Зачёт проходит в следующем порядке:

Вначале зачета в аудиторию приглашается 5 человек, каждый из которых получает вопрос и готовится к ответу на указанном преподавателем месте.

Обдумывая ответ, студенты могут записывать план и отдельные формулировки ответа. Однако при подготовке к ответу следует учитывать, что повышению оценки способствует не зачитывание ответа, а его устная форма.

Студент должен ответить вопрос. При слабом ответе, близком по содержанию к неудовлетворительной оценке, преподаватель может задать несколько дополнительных вопросов в пределах программы. Если сдающий зачёт правильно отвечает на них, то получает оценку «зачтено», при неправильных ответах выставляется оценка «незачтено».

При пересдаче зачёта используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Шкала оценивания зачёта

Критерий оценивания	Баллы
Студент демонстрирует высокие знания основных понятий и терминов по изучаемой дисциплине. Знает учебный материал, умеет сопоставить его, сделать выводы, умеет привести примеры, подтверждающие основные теоретические положения.	20-30
Студент хорошо знает учебный материал, но допускает некоторые неточности при формулировке понятий, не все теоретические положения может подтвердить соответствующим примером.	10-19
Студент имеет общее представление о методологии и методах научных исследований, дает неточные формулировки основных понятий, воспроизводит материал, но не может его сопоставить, примеры, либо не соответствуют теории, либо вообще отсутствуют.	5-9
Ответы даны не по существу поставленных вопросов, поверхностны, расплывчаты, примеры отсутствуют	0-4

Итоговая шкала по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, активность участия на практических занятиях, подготовка рефератов, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные магистрантом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41-100	зачтено
0-40	не зачтено

