

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и предпринимательства»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

38.02.08 Торговое дело

на базе основного общего образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ДП6.01 Культура делового общения

Красноярск, 2024

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины
3. Результаты освоения дисциплины
 - 3.1 Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.2 Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.3 Основные показатели оценки результатов
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины
 - 4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины
 - 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности (профессии) 38.02.08 Торговое дело.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для текущего и промежуточного контроля, оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который оценивается по пятибалльной шкале оценок.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 2. Деловое общение Тема 2.1. Психологические аспекты делового общения	Контрольная работа №1 «Эстетическая культура»	Дифференцированный зачет
Раздел 2. Деловое общение Тема 2.2 Этикет и имидж делового человека	Контрольная работа №2 «Этическая культура»	
Раздел 3. Особенности личности Тема 3. Личность и ее индивидуальные особенности	Контрольная работа №3 «Психологические особенности личности»	
Раздел 4. Конфликты Тема 4. Структура конфликта	Контрольная работа №4 «Психология и культура делового общения»	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ДПб.01 Культура делового общения осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.2.	Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта
ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров

3.2. Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки по учебной дисциплине ДПб.01 Культура делового общения осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Код	Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Использование и применение информации для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Анализ и осуществление способности определять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Точность и правильность в развитии навыков саморегуляции.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата
Умение	
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Оценка выполнения заданий на практических занятиях
оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Оценка заданий для самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения зачетной работы (проекта плана карьерного развития).
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Оценка выполнения заданий на практических занятиях
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Оценка заданий для самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения зачетной работы (проекта плана карьерного развития).
-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	Оценка выполнения заданий на практических занятиях

-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	
Знание	
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Оценка заданий для самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения зачетной работы (проекта плана карьерного развития).
приемы структурирования информации	Оценка выполнения заданий на практических занятиях
возможные траектории профессионального развития и самообразования	Оценка заданий для самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения зачетной работы (проекта плана карьерного развития).
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Оценка выполнения заданий на практических занятиях
-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности.	Оценка заданий для самостоятельной работы.

4.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
Текущий контроль	Раздел 2. Деловое общение Тема 2.1. Психологические аспекты делового общения	Контрольная работа №1 «Эстетическая культура»
	Раздел 2. Деловое общение Тема 2.2 Этикет и имидж делового человека	Контрольная работа №2 «Этическая культура»
	Раздел 3. Особенности личности Тема 3. Личность и ее индивидуальные особенности	Контрольная работа №3 «Психологические особенности личности»
	Раздел 4. Конфликты Тема 4. Структура конфликта	Контрольная работа №4 «Психология и культура делового общения»
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет в форме устных ответов.

4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины ДПБ.01 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Задание 1 Контрольная работа №1 «Эстетическая культура»

Инструкция

На выполнение теста отводится 15 мин. Работа состоит из 10 вопросов с вариантами ответов.

Вариант 1

1. Что такое эстетика?
 - а) гуманитарное учение, предметом которого является мораль, центральной проблемой – соотношение Добра и Зла
 - б) наука о прекрасном, о природе и закономерностях эстетического освоения действительности, о творчестве по законам красоты
 - в) создание художественных произведений
2. Что не является элементом эстетического сознания?
 - а) чувства
 - б) взгляды
 - в) вкусы
 - г) идеалы
 - д) навыки
3. Кто из мыслителей впервые теоретически осмыслил безобразное в искусстве?
 - а) Платон
 - б) Аристотель
 - в) Сократ
 - г) Пифагор
4. Кем был введен термин «эстетика»?
 - а) Сократом
 - б) Баумгартеном
 - в) Платоном
 - г) Буало
5. Какое понятие эстетики по своему значению является более широким?
 - а) красота
 - б) прекрасное
 - в) вкус
6. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через
 - а) рационализацию художественного мира
 - б) переживание
 - в) описание мира при помощи символов
7. Выберите правильный ответ. Груши и яблоки едят:
 - а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
 - б) откусывают от целого плода;
 - в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.
8. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:
 - а) мандарины;
 - б) апельсины;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
9. Куски сахара из сахарницы берут:
 - а) руками;
 - б) щипчиками;
 - в) чайной ложкой.
10. Салфетку за столом принято:
 - а) повязывать вокруг шеи;
 - б) засовывать за воротник;

- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

Вариант 2

1. Самая ранняя эстетическая категория – это...

- а) трагическое
- б) прекрасное
- в) комическое
- г) возвышенное

2. Прекрасное тождественно полезному, считал ...

- а) Сократ
- б) Аристотель
- в) Платон
- г) Гераклит

3. Прекрасное как эстетическая категория определяет предмет или явление с точки зрения его

- а) полезности
- б) необходимости
- в) совершенства
- г) эстетической ценности

4. Кто считал, что прекрасное – не абсолютный дух, а реальная жизнь?

- а) Гегель
- б) Чернышевский
- в) Платон
- г) Аристотель

1. Кто из мыслителей впервые теоретически осмыслил безобразное в искусстве?

- а) Платон
- б) Аристотель
- в) Сократ
- г) Пифагор

2. Кем был введен термин «эстетика»?

- а) Сократом
- б) Баумгартеном
- в) Платоном
- г) Буало

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через

- а) рационализацию художественного мира
- б) переживание
- в) описание мира при помощи символов

8. Выберите правильный ответ. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

9. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

10. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест.

Эталоны правильных ответов

Вариант 1. 1) б; 2) д; 3) б; 4) б; 5) а; 6) в; 7) а; 8) б; 9) б; 10) а

Вариант 2. 1) б; 2) а; 3) в,г; 4) б; 5) б; 6) б; 7) в; 8) б; 9) б; 10) г

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 15 минут
3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все вышеперечисленные требования к изложению, оформлению, и представлению работы
- оценка 4 «хорошо» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в оформлении и представлении работы.
- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в содержании, оформлении и представлении работы.
- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если представленная работа не соответствует требованиям.

Задание 2 Контрольная работа №2 «Этическая культура»**Инструкция**

На выполнение теста отводится 15 мин. Работа состоит из 10 вопросов, большинство из которых с вариантами ответов.

Вариант 1

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»?
а) да; б) нет. Ответ поясните.
2. Кем был впервые введен термин «этика»?
а) Цицероном;
б) Архимедом;
в) Аристотелем;
г) Сократом.
3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.
4. Сформулируйте «золотое правило» нравственности и объясните, почему его назвали «золотым».
5. Потребность вести себя нравственно характеризуют такие понятия, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какими понятиями можно определить следующие ситуации?
А. Сотрудник заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии.
Б. Грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть – моральное осознание человеком своих действий»?
а) да; б) нет
7. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».
Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях?
А. Женщина солидного возраста, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть клиентку, рекомендует ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница соглашается и покупает спортивный костюм.

Б. В сберегательном банке к окошку оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню».

8. Как вы понимаете высказывание М. Сервантеса: «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

9. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

10. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах?

А. «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказала кассир клиенту.

Б. «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».

Вариант 2

1. Нравственная этика – это

- а) учение о том, как должен поступать человек
- б) учение о закономерностях развития общества
- в) учение о законах бытия

2. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

- а) право
- б) государство
- в) человек

3. Противоположностью добродели является

- а) честь
- б) несправедливость
- в) порок

4. Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали, - это ...

- а) тезаурус этики
- б) категории этики
- в) принципы этики

5. Самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей

- а) благо
- б) совесть
- в) справедливость

6. Из предложенных определений выберете те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

7. Потребность вести себя нравственно характеризуют такие понятия, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какими понятиями можно определить следующие ситуации?

А. Сотрудник заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии.

Б. Грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

8. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях?

А. Женщина солидного возраста, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть клиентку, рекомендует ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница соглашается и покупает спортивный костюм.

Б. В сберегательном банке к окошку оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню».

9. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

10. Согласны ли вы с утверждением: «Совость – моральное осознание человеком своих действий»?

а) да; б) нет. Ответ поясните на примере.

Эталоны правильных ответов

Вариант 1.

1. а

Этика – наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

2. в

3. а) а; б) б; в) в

4. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепились в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

5. а) честь

б) совесть.

6. а

7. а) тактичность;

б) вежливость.

8. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной.

9. в

10. а) тактичность;

б) корректность.

Вариант 2.

1. а

2. в

3. в

4. б

5. б

6. а) а; б) б; в) в

7. а, б

8. а, б

9. в

10. а

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 15 минут

3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами,

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все вышеперечисленные требования к изложению, оформлению, и представлению работы
- оценка 4 «хорошо» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в оформлении и представлении работы.
- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в содержании, оформлении и представлении работы.
- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если представленная работа не соответствует требованиям.

Задание 3 Контрольная работа №3 «Психологические особенности личности»

Инструкция

На выполнение теста отводится 15 мин. Работа состоит из 10 вопросов, большинство из которых с вариантами ответов.

Вариант 1

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами – это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. Раскройте сущность понятия «личность». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

А. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания.

Б. Динамическая характеристика психической деятельности.

В. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

4. Приведите типы темперамента.

5. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

А. Склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

Б. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

В. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

Г. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

7. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника;
- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

8. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности, - это:

- а) характер;
- б) темперамент.

9. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий, - это:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) воля.

10. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению, в) страсти; г) аффекту.

А. Сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.

Б. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

В. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека.

Г. Выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности.

Вариант 2

1. Неповторимое индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности, - это:

- а) характер
- б) темперамент

2. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера
- б) темперамент
- в) оба ответа верны
- г) оба ответа неверны

3. Основой характера является:

- а) воля
- б) эмоции
- в) способности

4. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

- а) свойства темперамента
- б) волевые черты характера
- в) оба ответа верны
- г) оба ответа неверны

5. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент
- б) волю
- в) способности

6. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение?

- а) для холерика
- б) для сангвиника
- в) для флегматика
- г) для меланхолика

7. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника;

- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

8. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности, - это:

- а) характер;
- б) темперамент.

9. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

А. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания.

Б. Динамическая характеристика психической деятельности.

В. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

10. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению, в) страсти; г) аффекту.

А. Сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.

Б. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

В. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека.

Г. Выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности.

Эталоны правильных ответов

Вариант 1

1.б

2. Личность – человек, включенный в систему общественных отношений; он формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

В процессе становления личности ведущей функцией общения является формирующая.

3. а) 2; б) 3; в) 1

4. Флегматик, меланхолик, сангвиник, холерик.

5. б, г, е, ж, и, м

6. а) 2; б) 3; в) 4; г) 1

7. в

8. а

9. в

10. а) 4; б) 3; в) 2; г) 1

Вариант 2

1. а

2. а

3. а

4. б

5. в

6. б

7. в

8. а

9. 3. а) 2; б) 3; в) 1

10. а) 4; б) 3; в) 2; г) 1

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 15 минут

3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами,

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все вышеперечисленные требования к изложению, оформлению, и представлению работы
- оценка 4 «хорошо» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в оформлении и представлении работы.
- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в содержании, оформлении и представлении работы.
- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если представленная работа не соответствует требованиям.

Задание 4 Контрольная работа №4 «Психология и культура делового общения»

Инструкция

На выполнение теста отводится 15 мин. Работа состоит из 10 вопросов, большинство из которых с вариантами ответов.

Вариант 1

1. Часто можно слышать, что общение является основой человеческого бытия. Что такое бытие?
2. Согласны ли Вы с таким определением понятия «общение»?
«Это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
- а) да; б) нет
3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?
- а) да; б) нет
- Ответ поясните
4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка; негативный человек; баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный; неприступный; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.
5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению?
- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) все ответы верны
- ж) все ответы неверны
6. Какая из функций общения подтверждает слова известного русского мыслителя П. Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву?
- а) Прагматическая
- б) Формирующая
- в) Подтверждения
- г) Организации и поддержания межличностных отношений
- д) Внутриличностная
7. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:
- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны
8. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения 2) интерактивной стороне общения 3) перцептивной стороне общения

а) Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия
б) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств

в) Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга

9. Малыш в ванной пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!» Какой коммуникативный барьер непонимания проявляется в этой ситуации?

- а) семантический
- б) стилистический
- в) логический

10. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения
- б) внешнее проявление человека
- в) расположение собеседников в пространстве

Вариант 2

1. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) возраст
- д) манера поведения

2. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»
- б) «эффектом проекции»
- в) «эффектом упреждения»

3. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:

- а) стереотипизация
- б) каузальная атрибуция

4. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности:

- а) ориентация на контроль
- б) ориентация на понимание

5. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация
- б) конкуренция

6. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения
- б) внешнее проявление человека
- в) расположение собеседников в пространстве

7. Согласны ли Вы с таким определением понятия «общение»?

«Это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет

8. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявления. Ответ поясните на примере.

- а) да
- б) нет

9. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликтной ситуации?

- а) Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения «за» и «против»
- б) Демонстрируйте свое превосходство
- в) Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
- г) независимо от результата конфликта не позволяйте себе разрушать отношения с партнером

- д) Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
- е) Предлагайте партнеру включать механизм идентификации : «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

10. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

- а) Преувеличивать свои заслуги
- б) Обрушить на партнера множество претензий
- в) Исходить из добрых намерений партнера
- г) Видеть все только со своей позиции
- д) Учитывать интересы партнера по общению
- е) Критически оценивать партнера

Эталоны правильных ответов

1.«Бытие» - наиболее широкая по объему, охватывающая все многообразие реального мира категория, обозначающая доступную нам совокупность существующего, мир в целом.

Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее». Без общения невозможно существование человеческого общества. Человек становится человеком только в процессе общения, установления межличностных отношений.

2.а

3.б) нет. Общение – это процесс обмена информацией.

4.Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».

5.а, в, д

6.б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, правильно вести себя в обществе.

7.а, в, г, е

8.а) 2; б) 1; в) 3

9.в

10.б

Вариант 2

1. в, д

2. б

3. б

4. б

5. б

6. б

7. а

8. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например, закрытая поза – «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.

9. а, в, г, е

10. а, б, г, е

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 15 минут

3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все вышеперечисленные требования к изложению, оформлению, и представлению работы

- оценка 4 «хорошо» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в оформлении и представлении работы.

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в содержании, оформлении и представлении работы.
- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если представленная работа не соответствует требованиям.

ПАКЕТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Задание : Промежуточная аттестация в форме устных ответов на вопросы.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет «Социально-экономические дисциплины»

2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа

3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, глоссарием

4. Требования охраны труда: _____

5. Оборудование: **Оборудование учебного кабинета:**

Столы и стулья по количеству обучающихся

Плакаты, стенды, шкафы,

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

Стенды:

Государственное устройство РФ

Главные вопросы экономики

Финансовая система РФ

Уголок по ТБ

Технические средства обучения:

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

Презентации по темам курса

Критерии оценки:

Количество баллов	Оценка
30- 27	5 «отлично»
26-24	4 «хорошо»
23-21	3 «удовлетворительно»
20 - 0	2 «неудовлетворительно»

Задание для проведения промежуточной аттестации.

Инструкция к выполнению работы

На получение дифференцированного зачета по профессиональной этике даётся 2 часа (120 минут).

Учащийся берет билет, в котором содержится вопрос, на который необходимо дать ответ.

1. Эстетика как наука
2. Основные категории эстетики
3. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности
4. Имидж и его составляющие

5. Интерьер торгового зала
6. Эстетика в оформлении стола
7. Искусство как сфера проявления прекрасного
8. Этика как наука
9. Основные категории этики
10. Профессиональная этика, моральные принципы, их значение
11. Психология как наука
12. Психические процессы и эмоциональные состояния
13. Личность, ее профессиональная направленность
14. Темперамент и характер человека
15. Деловое общение с психологической точки зрения
16. Особенности невербального общения
17. Конфликты в профессиональном общении
18. Культура: определение понятия и ее виды.
19. Функции культуры.
20. Факторы, обусловившие формирование и развитие национальной культуры
21. Экономическая, деловая, организационная и профессиональная культура. Различие и взаимосвязь понятий.
22. Деловая культура и деловая этика.
23. Структура и функции общения.
24. Виды коммуникативных барьеров.
25. Сущность, виды и формы делового общения
26. Коммуникативная культура в деловом общении
27. Управление деловым общением
28. Деловая риторика: требования к деловому разговору и принципы речевого воздействия
29. Риторический (ораторский) инструментарий
30. Культура и средства выразительности деловой речи
31. Культура дискуссии и конструктивной критики
32. Невербальные средства общения
33. Кинесические особенности невербального общения
34. Визуальная система общения
35. Просодика, экстралингвистика и такесика в деловом общении
36. Проксемические особенности невербального общения
37. Правила подготовки публичного выступления
38. Деловая беседа: ее функции и этапы
39. Правила подготовки и проведения деловой беседы
40. Методы аргументирования и вопросы в деловой беседе
41. Основные принципы успешного ведения деловой беседы
42. Правила подготовки и проведение служебных совещаний и заседаний
43. Переговоры с деловыми партнерами: цели, факторы их эффективности, виды и позиции сторон
44. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров
45. Основные стратегии ведения деловых переговоров
46. Тактические приемы и техника ведения деловых переговоров
47. Правила переговорного этикета
48. Деловая беседа по телефону и ее особенности
49. Этика и правила ведения делового телефонного разговора
50. Приемы рационализации телефонного общения
51. Понятие конфликта, его структура и виды
52. Причины и последствия конфликтов
53. Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях
54. Управление конфликтными ситуациями
55. Понятие документа, его функции, виды и реквизиты
56. Технология работы над письменной документацией: устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание.

- 57. Технология работы над письменной документацией: приказ, решение, распоряжение, указание.
- 58. Технология работы над письменной документацией: протокол, докладная записка, объяснительная записка, акт, справка.
- 59. Этикет, его виды и требования
- 60. Имидж делового человека, его структура и пути формирования
- 61. Визитная карточка: виды, функции и требования по оформлению
- 62. Этикет приветствий и представлений