

Министерство общего и профессионального образования  
Свердловской области  
ГАПОУ СО «Режевской политехникум»

Утверждаю:  
Директор  С.А. Дрягилева  
от « 14 » 20 18 г.

**Комплект оценочных средств**  
**для проведения промежуточной аттестации**  
**ОГСЭВ.06 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по  
специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы

**Разработчики:**

Зайцева Алевтина Ринатовна, преподаватель

Ф.И.О., должность, категория

## I. Паспорт комплекта оценочных средств

### 1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения **ОГСЭВ.06 «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
1	2	3	4
В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен уметь:</b> 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	1. Применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Устный опрос по экзаменационным вопросам	Дифференцированный зачет
2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2.Использует в профессиональной деятельности приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен знать:</b> 1. Взаимосвязь общения и деятельности.	1.Знание основных характеристик взаимосвязи общения и деятельности.		
2. Цели, функции, виды и уровни общения.	2. Различает и определяет цели, функции, виды и уровни общения.		
3. Роли и ролевые ожидания в общении.	3. Характеризует основные роли и ролевые ожидания в общении.		

4. Виды социальных взаимодействий.	4. Знает виды социальных взаимодействий и их характеристику.		
5. Механизмы взаимопонимания в общении.	5. Знает и применяет механизмы взаимопонимания в общении.		
6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	6. При общении применяет механизмы взаимопонимания, использует техники и приемы общения, правила слушания и ведения беседы.		
7. Этические принципы общения.	7. Знает этические принципы общения.		

Перечень общих компетенций, подлежащих оценке при промежуточной аттестации.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## 2. Комплект оценочных средств

### 2.1. Задания для проведения дифференцированного

#### зачета Перечень вопросов для подготовки зачета

1. Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».

2. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».

3. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.

4. Раскрыть понятие модели поведения.

5. Рассказать о существующих моделях поведения.

6. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.

7. Рассказать о критериях выбора модели поведения.
8. Объяснить понятие деловой сферы общения.
9. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.
10. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.
11. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения.
12. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
13. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?
14. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
15. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
16. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
17. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
18. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?
19. Назвать основные стили делового совещания.
20. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
21. Раскрыть основные формулы окончания делового совещания.
22. Рассказать, чем отличается краткий протокол от полного.
23. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.
24. Назвать основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
25. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
26. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.
27. Пояснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.
28. Рассказать, каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.
29. Объяснить, как выявляется тезис доказательства при споре.
30. Рассказать, что означают ошибки в тезисах при споре.
31. Объяснить, в чем состоит специфика спора при слушателях.
32. Назвать два основных типа слушателей.
33. Объяснить, что означает понятие «межличностный конфликт».
34. Рассказать, какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний.
35. Рассказать, какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации.
36. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
37. Раскрыть роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.
38. Охарактеризовать значение невербального языка для делового общения.
39. Рассказать, в чем заключается особенность невербального общения.
40. Охарактеризовать роль тактильных контактов в невербальном общении.
41. Раскрыть понятие «проксемические» особенности невербального общения.
42. Рассказать, на какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории.
43. Назвать основные позиции двух людей за прямоугольным столом.
44. Рассказать, для чего служит «средняя линия» стола переговоров.
45. Раскрыть понятие визуального контакта.
46. Объяснить значение паралингвистических особенностей невербального общения.
47. Раскрыть содержание понятия «речевой этикет».
48. Назвать этикетные правила приветствия деловых людей.
49. Назвать этикетные нормы представления деловых людей.
50. Объяснить, что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными.

- 51.Объяснить, что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете.
- 52.Раскрыть понятие дистантного общения.
- 53.Рассказать, какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону.
- 54.Дать определение понятия «имидж».
- 55.Назвать три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
- 56.Дать понятие служебного этикета и раскрыть его функции.
- 57.Рассказать, какими качествами должен обладать современный руководитель.
- 58.Раскрыть принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
- 59.Рассказать, какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения.
- 60.Объяснить, в чем различие косвенного и прямого общения.

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания: учебный кабинет.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Студенты могут воспользоваться ручкой и листом бумаги.

## 2.4. Пакет экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
ФИО студента _____		группа _____
Задание теоретическое, вариант № _____		
Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств)»	Отметка (прописью ставится отметка)
В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен уметь:</b> 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	«5» - отвечает на вопросы билета в полном объеме, свободно оперирует основными понятиями, ответы на вопросы логически выстроены, владеет грамотной устной речью, получены все ответы на вопросы экзаменатора.	
2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен знать:</b> 1. Взаимосвязь общения и деятельности.	«4» - отвечает на вопросы билета в полном объеме, свободно оперирует основными понятиями, получены все ответы на вопросы экзаменатора, но с небольшими неточностями.	
2. Цели, функции, виды и уровни общения.		
3. Роли и ролевые ожидания в общении.	«3» - отвечает на вопросы билета в полном объеме, слабо оперирует основными понятиями, получены ответы не на вопросы экзаменатора.	
4. Виды социальных взаимодействий.		
5. Механизмы взаимопонимания в общении.		
6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.		
7. Этические принципы общения.		

Подпись экзаменатора: \_\_\_\_\_

Дата проведения зачета: \_\_\_\_\_

