

**Комплект
контрольно-оценочных материалов
для итогового контроля
по учебной дисциплине «Деловое общение»**

Профессия: 09.01.03 Мастер по обработке цифровой информации

Рабочая программа рассмотрена
методическим объединением
общеобразовательных дисциплин
Председатель методического объединения



_____ Курганова В.А.

Протокол № _____ 5____
от «25» июня 2023г.

Общие положения.

Результатом освоения учебной дисциплины являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Форма аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

Итогом дифференцированного зачета является качественная оценка в баллах от 2-х до 5-ти.

Раздел 1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

1.1. Освоенные умения

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений:

уметь:

У. 1 вести деловую переписку;

У. 2 вести конструктивный диалог;

У. 3 ориентироваться в различных речевых ситуациях;

У. 4 грамотно оформлять и составлять официальные документы.

1.2 Усвоенные знания

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется

проверка следующих знаний:

знать:

3.1 значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека;

3.2 правила коммуникативного поведения;

3.3 стратегию и тактику аргументации;

3.4 основные положения деловой этики и этикета;

3.5 правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки.

Раздел 2. Формы контроля и оценивания по учебной дисциплине.

Таблица № 1

РАЗДЕЛ/ ТЕМА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	ФОРМА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ
Раздел 1. Основы психологии делового общения.	Собеседование, тестирование, практические занятия, выполнение индивидуальных заданий
Раздел 2. Этика и деловой этикет.	Собеседование, тестирование, практические занятия, выполнение индивидуальных заданий
Раздел 3. Культура деловой речи.	Собеседование, тестирование, практические занятия, выполнение индивидуальных заданий
УД (в целом): Дифференцированный Зачет	

3.1 Дифференцированный зачет.

Типовые задания для оценки освоения тем учебной дисциплины.

Раздел 1. Основы психологии делового общения.

Текст задания.

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
7. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке?
8. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?
9. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
10. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
11. Какова роль обратных связей в передаче информации?
12. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?

13. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
14. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
15. Что означает выражение «читать человека»?
16. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
17. Назовите виды невербальных средств общения.
18. Расскажите, как надо и как не надо слушать.
19. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
20. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
21. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?
22. Какие существуют приемы эффективного слушания?
23. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
24. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
25. Раскройте сущность рефлексивного слушания.

Раздел 2. Этика и деловой этикет.

Текст задания.

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. Что означает «уметь общаться»?
3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
4. Основные этапы деловых переговоров.
5. Стили делового общения партнеров.
6. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
7. В чем заключается основная задача делового общения?
8. Особенности делового общения в разных странах.
9. Как пригласить к телефону коллегу?
10. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
11. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
12. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
13. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
14. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
15. Манеры общения.
16. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
17. Чем отличается деловой этикет от неформального?
18. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
19. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?
20. Какие психологические механизмы влияния людей друг на друга существуют?
21. Раскройте содержание понятия «конфликт».
22. Что запрещено в конфликте?
23. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
24. Основные стадии протекания конфликта.
25. Какие существуют шаги по разрешению конфликта через сотрудничество? Что требуется от каждого участника?

Раздел 3. Культура деловой речи.

Текст задания.

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Какие виды межличностного общения вы знаете?
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
7. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
8. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

9. Понятия "коммуникатор", "реципиент".
10. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.
11. Что вы можете рассказать о барьерах общения?
12. Что вы понимаете под барьером общения? Каковы, с вашей точки зрения, их причины и способы преодоления?
13. Назовите правила преодоления барьеров в общении.
14. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
15. Механизмы психологической защиты.
16. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
17. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
18. В чем заключается коммуникативная сторона общения, какие средства используются в коммуникации?
19. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
20. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
21. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
22. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
23. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?
24. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?
25. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы;
- ответы полные, развернутые;
- верно сформулированы все необходимые определения;
- приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;
- в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;
- затрудняется привести примеры;
- определения сформулированы не точно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может ответить ни на один поставленный вопрос.

Шкала оценки образовательных достижений.

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки
	Балл(оценка)
100 - 80	«5» - отлично
80 - 70	«4» - хорошо
70-55	«3» - удовлетворительно
Менее 55	«2» - неудовлетворительно