

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой начального
и среднего профессионального образования

 И.И. Пятибратова
28.11.2019 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОГСЭ.06 Деловое общение

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Бухгалтер

Форма обучения – очная, заочная

Учебный год: 2020 – 2021

Семестр: 1

Рекомендована: научно-методическим советом филиала
протокол от 25.11.2019 № 3

Составитель: Аншакова Светлана Юрьевна, доцент,
кандидат филологических наук

2019 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОГСЭ.06 Деловое общение

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. N 69 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)» и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (тест, тематика рефератов) и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта (вопросы к зачёту). ФОС разработан на основании положения П ВГУ 2.2.01 – 2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации, по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете.

1. Цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения:

Цель дисциплины: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области делового общения.

Задачи дисциплины::

- продолжить формирование коммуникативной компетенции будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы в профессиональной сфере;
- научить использовать знания в области психологии общения;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; – определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

		<ul style="list-style-type: none"> - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методов работы в профессиональной и смежных сферах; - структуры плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - владеть речью и языком делового общения; - - применять деловой этикет в деловом общении; - владеть основами деловой переписки и основами оформления официальных писем; - - - организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. - владеть навыками публичного выступления; - уметь применять различные степени разрешения конфликтов <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений. - - особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе; - социально-этические нормы делового стиля общения; - особенности служебного делового этикета; - виды и средства деловой коммуникации; - формы делового общения.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значимость профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

		<ul style="list-style-type: none"> - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящейся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности.
--	--	--

2. Условия аттестации: промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта (1 семестр).

Время аттестации: зачёт: подготовка к ответу 10 мин., ответ: 10 мин.

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции или её части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Социально психологические основы делового общения	ОК – 01,04,05,06,10.	Реферат Тестовые задания
2	Раздел 2. Формы делового общения	ОК – 01,04,05,06,10.	Реферат Тестовые задания
3	Раздел 3. Деловая этика и этикет	ОК – 01,04,05,06,10.	Реферат Тестовые задания
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт		ОК – 01,04,05,06,10.	Вопросы к зачёту

Примерная тематика рефератов

1. Основные принципы делового этикета.
2. Внешность делового человека.
3. Особенности этикета руководителя.
4. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
5. Искусство комплимента.
6. Основные дресс-коды в деловой сфере.
7. Одежда и внешний вид делового мужчины.
8. Одежда и внешний вид деловой женщины.
9. Этикет деловой переписки.
10. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
11. Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
12. Особенности этикета за столом.
13. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.)
14. Элементы делового этикета: презентации.
15. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
16. Нормы делового этикета для проведения совещания.
17. Нормы делового этикета для проведения переговоров.
18. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций. Правила завершения пресс-конференции.
19. Элементы делового этикета: деловые приемы.
20. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.
21. Нормы делового этикета для конференций.
22. Этикет в Интернете (Сетикет).
23. Нормы делового этикета при составлении электронных писем.
24. Особенности делового этикета европейских стран.
25. Особенности делового этикета стран Азии.
26. Корпоративная культура: основные понятия, формирования.

Вопросы к зачёту

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербальном общении.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Деловая этика в рекламной деятельности.
30. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

Тестовое задание (примеры заданий)

1. Системное свойство высокоорганизованной материи заключающееся в активном отражении индивидом объективного мира, в построении образа этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности - это:
 - а) психика;
 - б) сознание;
 - в) самосознание;
 - г) рефлексия.

2. Одно из направлений отечественной психологии, основоположниками которого являются – С.Л. Рубинштейн и А.Н. Леонтьев:
 - а) деятельностный подход;
 - б) педология;
 - в) культурно-историческая теория развития высших психических функций;
 - г) психотехника.

3. Одно из направлений в психологии, представители которого считают бессознательное и его влияние на сознание и поведение человека:
 - а) гештальт-психология;
 - б) психоанализ;
 - в) когнитивизм;
 - г) ассоцианизм.

4. Обусловленность психических явлений действием производящих их факторов составляет суть принципа:
 - а) детерминизма;
 - б) системности;
 - в) развития;
 - г) управления.

5. Принцип, утверждающий о том, что любое психическое явление должно рассматриваться в постоянном изменении, движении:
 - а) детерминизма;
 - б) развития;
 - в) перехода количественных изменений в качественные;
 - г) объективности.

6. Вид эксперимента, предполагающий использование минимального количества оборудования в ситуации, близкой к естественной:
 - а) констатирующий;
 - б) полевой;
 - в) идеальный;
 - г) формирующий.

7. Процедура установления взаимнооднозначного соответствия между множеством объектов (состояний) и множеством символов (чисел), вид исследования, в процессе которого исследователь выявляет качественные и количественные характеристики объекта (множества объектов) с помощью внешних средств (приборов, тестов и пр.):
 - а) наблюдение;
 - б) эксперимент;

- в) измерение;
- г) тест.

8. Получение эмпирических данных посредством наблюдения субъекта за его собственными психическими процессами и состояниями в момент их протекания или вслед за ним:

- а) интроспекция;
- б) метод семантического дифференциала;
- в) анализ продуктов деятельности;
- г) метод проб и ошибок.

9. Свойство обозначающее способность отражать отражение, размышлять над собственными ощущениями, переживаниями, мыслями – это:

- а) рефлексия;
- б) интуиция;
- в) внимание;
- г) мышление.

10. Механизм психологической защиты, характеризующийся уподоблением себя значимому объекту (личности или группе), бессознательное копирование черт и манер другого – это:

- а) сублимация;
- б) интроекция;
- в) интеллектуализация;
- г) идентификация.

11. Присвоение человеком в процессе социализации внешних норм, правил, установок, при котором не происходит их подлинного осознания и принятия – это:

- а) компенсация;
- б) интеллектуализация;
- в) интроекция;
- г) компенсация.

12. В содержании деятельности можно выделить следующие компоненты:

- а) мотивационно-целевой;
- б) операционально-технический;
- в) контрольно-оценочный;
- г) все выше названные.

13. Основной результат, на достижение которого направлено поведение:

- а) потребность;
- б) мотив;
- в) цель;
- г) задача.

14. Человеком в деятельности практически не осознаются или не осознаются полностью:

- а) действия;
- б) умения;
- в) операции;
- г) цель.

15. Утрата автоматизированности двигательного действия (временная или постоянная), возникшая вследствие внешних воздействий, больших перерывов в применении – это:

- а) дезавтоматизация;
- б) деавтоматизация;
- в) все вышеуказанные утверждения верны;
- г) реавтоматизация.

16. Переживание дискомфорта, возникающее из-за действий, идущих вразрез с собственными убеждениями – это:

- а) алалия;
- б) ниже названные утверждения верны;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) когнитивный диссонанс.

17. Стремление к достижению целей той степени сложности, на которую человек считает себя способным – это:

- а) самосознание;
- б) сознание;
- в) знание;
- г) уровень притязаний.