

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

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
социальных и гуманитарных дисциплин

 Л.А. Комбарова  
01.09.2021 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 – заочная

Учебный год: 2021-2020 Устан. сессия, Зимняя сессия

Рекомендована: научно-методическим советом Филиала от 22.06.2021 г.,  
протокол №8

Составитель:  
Аншакова С.Ю., доцент, кандидат филологических наук

2021 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 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><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составить план действия;</li> <li>– определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для</li> </ul>

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

		(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.

**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
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт</b>		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) гешталь-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.