

Александровск-Сахалинский колледж (филиал)
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Сахалинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор колледжа

Л.С.Салтынская

«09» 09 2015 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.06.ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

специальности 46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение
Квалификация: Специалист по документационному обеспечению управления, архивист
Форма обучения: очная

Комплект контрольно-оценочных средств по общепрофессиональной дисциплине **ОП.06.Профессиональная этика и психология делового общения** программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (приказ Минобрнауки РФ от «11» августа 2014 г. № 975) и рабочей программы общепрофессиональной дисциплины ОП.06. Профессиональная этика и психология делового общения.

Разработчики: преподаватель АСК(ф)СахГУ С.И.Томина

Рассмотрен на заседании ЦК психолого-педагогических дисциплин
Протокол № 8 от 28 апреля 2015г.

Председатель С.И.Томина Томина С.И.

Рекомендована научно-методическим советом АСК(ф)СахГУ
Протокол № 4 от 02 июля 2015 г.

Общие положения

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

Формой аттестации по учебной дисциплине являются:

4 семестр – дифференцированный зачет

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. Освоенные умения:

У.1. Применять категорийный аппарат профессиональной этики, ее основные законы в профессиональной деятельности.

У.2. Уметь применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

1.2. Усвоенные знания

З.1. Знать основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.

З.2. Знать особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных организационно-правовых форм.

1.3. Формируемые компетентности

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

Профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

2. Распределение оценочных средств по элементам знаний, умений и компетенциями текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Раздел дисциплины	Коды оцениваемых знаний	Коды оцениваемых умений	Коды формируемых ПК, ОК	Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
	Раздел 1. Теоретические основы этики профессиональных (деловых) отношений				
1.	Тема 1.1. Сущность этики профессиональных (деловых) отношений	3.1	У.1	ОК.01; ОК.02; ОК.04; ПК.1.3	Оценка самостоятельно проделанной работы
2.	Тема 1.2. Этика деятельности организаций	3.1	У.1; У.2;	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Групповое обсуждение
	Раздел 2. Приемы делового общения				
3.	Тема 2.1. Общение как социально-психологическая проблема	3.1	У.1; У.2.	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Самостоятельный поиск ответов на вопросы. Устное выступление.
4.	Тема 2.2. Приемы делового общения	3.1	У.1; У.2.	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Учебная конференция. Тестовые задания.
	Раздел 3. Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих				
5.	Тема 3.1. Этика деловых отношений	3.1	У.1; У.2.	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Учебная конференция. Защита рефератов.
	Раздел 4. Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций				
6.	Тема 4.1. Государственная служба. Требования к государственному аппарату и его работникам	3.1	У.1; У.2.	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Контрольная работа.
7.	Промежуточная аттестация	3.1	У.1; У.2.	ОК.1; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.	Дифференцированный зачет.

3. Формы и содержание текущего контроля и оценивания по дисциплине Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Раздел 1. Теоретические основы этики профессиональных (деловых) отношений

Тема 1.1. Сущность этики профессиональных (деловых) отношений

Проверяемые результаты обучения: 3.1; У.1; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ПК 1.3.

ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.

Форма проверки: Оценка самостоятельно проделанной работы

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1

1. Выписать понятия по профессиональному общению. Составить словарь делового человека, эталонный образ документоведа (архивиста).

Задание 2

1. Ответить на диалоговые вопросы:
- моя профессия – вчера, сегодня, завтра
 - специалист моей специальности в будущем и др.

Задание 3

Написать мини-сочинение (эссе):

- «Карта моих профессиональных предпочтений»
- «Мой личностно- профессиональный портрет сегодня»

Критерии оценки эссе.

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение видеть противоречия и проблему в исследуемом вопросе	
Противоречия выделены, проблема обозначена четко, кратко.	2
Противоречия выделены, проблема обозначена, но нечётко сформулирована.	1
Противоречия не выделены, проблема не обозначена.	0
2 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
Собственная точка зрения сформулирована четко	1
Собственная точка зрения не сформулирована	0
3 критерий: аргументация своей позиции	
Дана аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни, мнения специалистов или собственный опыт в отношении каждой из анализируемых точек зрения в форме тезисов.	2
Частично в форме тезисов представлена аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни, мнения специалистов или собственный опыт.	1
Представлена собственная позиция по поднятой проблеме на основе житейской аргументации / аргументация отсутствует.	0
4 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
Структура доказательств соблюдена.	1
Структура доказательств не соблюдена.	0
5 критерий: использование научной терминологии	
Корректное использование терминологии	2
Проблема раскрыта при формальном использовании терминов без фактического обоснования	1
Научная терминология не использована	0
6 критерий: полнота раскрытия темы	
Тема раскрыта полно	2
Тема раскрыта частично	1
Тема не раскрыта	0
7 критерий: уровень обобщений и аргументированных выводов по теме с указанием области её применения	
Выводы убедительно резюмируют содержание эссе	2

Выводы сформулированы нечетко, частично отражают содержание эссе.	1
Формулировка выводов является произвольной, не соответствующей содержанию эссе.	0
8 критерий: качество изложения материала	
Материал изложен научным стилем, логично, грамотно, с уместным использованием цитат, интересно читается	2
Материал изложен научным стилем, но частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
Материал изложен с нарушением научного стиля, эклектично, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
9 критерий: качество оформления эссе	
Соблюдена структура эссе, сноски и список литературы оформлены в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008	2
Структура эссе соблюдена частично, сноски и список литературы оформлены с нарушениями	1
Структура эссе не соблюдена, нет сносок или списка литературы.	0
Максимальный балл	16

Перевод баллов в качественную оценку:

16-14 баллов	<i>отлично</i>
13-11 баллов	<i>хорошо</i>
10-8 баллов	<i>удовлетворительно</i>
7-0 баллов	<i>неудовлетворительно</i>

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра-М, 2008. 295 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра-М, 2003. 368 с.
3. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.
4. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд. исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону, 2001. 225 с.
6. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

Тема 1.2. Этика деятельности организаций

Проверяемые результаты обучения: З.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.

Форма проверки: Групповое обсуждение самостоятельно оформленного пакета практических тестов «Оценка уровня этичности организации»

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1. Подобрать и проанализировать тесты:

- «Командовать или подчиняться»
- «Стиль поведения»
- «Умеем ли мы контролировать себя»
- «Моя тактика ведения переговоров»
- «Уверены ли вы в себе» и др.

Задание 2. Предоставить словесную аннотацию на проделанную работу (групповое обсуждение)

Критерии оценки устного выступления (защита пакета практических тестов)

Оценка «отлично» - ставится, если ответы на все вопросы работы полные, аргументированные и обстоятельные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; сделаны выводы.

Оценка «хорошо» - ставится, если даны ответы на все вопросы работы, раскрыты определения и понятия. Нет подтверждения теоретических положений практическими примерами. Выводы не достаточно доказательны.

Оценка «удовлетворительно» - ставится, если ответы на все вопросы недостаточно полные и аргументированные или выполнено 50% заданий работы. Нет достаточного количества примеров,

позволяющих судить об освоении профессиональных компетенций на должном уровне. Выводов нет или они не достаточно обоснованы.

Оценка «неудовлетворительно» - ставится, если задания не выполнены.

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра-М, 2008. 295 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра-М, 2003. 368 с.
3. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.
4. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд. исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону, 2001. 225 с.
6. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

Раздел 2. Приемы делового общения

Тема 2.1. Общение как социально-психологическая проблема

Проверяемые результаты обучения: З.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.

Форма проверки: Самостоятельный поиск ответов на вопросы. Устное выступление.

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Каковы функции языка общения?
2. Типы приема и передачи информации.
3. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной общения?
4. Какие коммуникативные барьеры известны. Раскройте, приведите примеры из практики.
5. Назовите невербальные средства общения.
6. Как позы и жесты могут поменять напряжение в общении.
7. Что означает организация пространственной среды.

Задание 2

Заполните пробелы:

Мой дом – это

Моя работа – это

Правда – это

Беспокойство – это

Власть – это

Успех – это

Идеалы – это

Размышление – это

Задание 3

Упражнения на виды восприятия.

Попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения:

1. Чем пахнет слово «участвовать»
2. Каково на ощупь число «Семь»
3. Какой вкус у «голубого цвета»
4. Как выглядит «идея свободы»
5. Какая форма у вторника
6. Каков вкус радости

Задание 4

Заполните таблицу «Слова-барьеры»

Барьер	Как его применяли в мой адрес	Что я испытывал
Угроза		
Слова-должники		
Похвала с подвохом		
Приказы		
Диагноз причин поведения		
Негативная критика		
Соревнование		
Успокаивание		
Совет не вовремя		
Оскорбление		
Смена темы		
Ярлык		

Тема 2.2. Приемы делового общения

Проверяемые результаты обучения: З.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3. ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.

Форма проверки: Учебная конференция. Тестовые задания.

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1. Рассматриваемые вопросы:

1. Деловая беседа как основная форма делового общения, деловые переговоры, деловые совещания.
2. Управление деловым общением, парирование замечаний собеседников, способы убеждающего воздействия.
3. Публичное выступление.
4. Спор, дискуссия, полемика, происхождение и психологические особенности. Конфликты, конфликтные ситуации. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
6. Правила подготовки и проведения деловой беседы, подготовка публичного выступления, служебных совещаний.
7. Культура речи в деловом общении. Культура дискуссии.

Критерии оценки доклада с презентацией

№	Критерии	Оценка (в баллах)
1	Качество доклада	1 - докладчик зачитывает доклад; 2 - докладчик рассказывает, но не объяснена суть работы; 3 - доклад четко выстроен и производит очень хорошее впечатление
2	Качество ответов на вопросы	1 - докладчик не может четко ответить на вопросы; 2 - докладчик не может ответить на большинство вопросов; 3 - докладчик отвечает на большинство вопросов
3	Использование презентации	1 – презентация практически не использовалась докладчиком; 2 – презентация использовалась не в полном объеме; 3 – докладчик хорошо ориентировался в содержании презентации
4	Оформление презентации	1 – оформление презентации не соответствует требованиям; 2 – есть незначительные нарушения в требованиях к оформлению; 3 – оформление презентации соответствует требованиям
5	Владение автором понятийным аппаратом	1 - автор владеет базовым аппаратом; 2 - использованы педагогические термины; 3 - показано владение понятийным аппаратом
6	Четкость выводов, обобщающих доклад	1 - выводы имеются, но они не доказаны; 2 - выводы нечеткие; 3 - выводы полностью характеризуют работу
Итого баллов		

Критерии перевода баллов

6-7 баллов – неудовлетворительно	11-15 баллов - хорошо
8-10 баллов - удовлетворительно	16-18 баллов – отлично

Задание 2. Решение тестов

Проверочный тест

Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции равны;
- д) все позиции не верны.

Укажите правильный ответ:

1. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

1. Пунктуальности.
2. Правильного выбора места проведения.

3. Интерьера в помещении.
 4. Установления контакта с собеседником.
 5. Первых фраз во время беседы.
 6. Использования обращения по имени.
 7. Все ответы верны.
 8. Все ответы не верны.
- 2. Предупредительность – это:**
1. Галантность по отношению к дамам.
 2. Подобострастность.
 3. Умение оказывать небольшую услугу.
 4. Льстивость.
 5. Приветливость по отношению к старшему.
 6. Умение вовремя сгладить неловкость.
- 3. Укажите какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:**
1. Специалист, работающий с людьми должен быть убежден, что честь превыше всего.
 2. Не доверяй никому, уважай себя.
 3. Нужно быть внимательным, вежливым в общении, уметь щадить самолюбие собеседника.
 4. Всегда надо ориентироваться на конечную цель. Она оправдывает любые средства.
- 4. Какие заповеди относятся к деловому этикету:**
1. Делайте все вовремя.
 2. Громко не смейтесь.
 3. Сдерживайте свое раздражение.
 4. Будьте любезны, доброжелательны, приветливы.
 5. Не болтайте лишнего.
 6. Говорите и пишите хорошим языком.

Критерии оценки теста

85 – 100 % правильных ответов	отлично
70 – 84 % правильных ответов	хорошо
52 – 69% правильных ответов	удовлетворительно
0 – 51 % правильных ответов	неудовлетворительно

Задание 3

Вопросы контроля

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают собеседнику чувствовать себя уверенно.
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
6. Что оказывает влияние на первое впечатление о человек?
7. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
8. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
9. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

Критерии оценки ответов на вопросы контроля

Оценка «отлично» - ставится, если ответы на все вопросы полные, аргументированные и обстоятельные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; сделаны выводы.

Оценка «хорошо» - ставится, если даны ответы на все вопросы, раскрыты определения и понятия. Нет подтверждения теоретических положений практическими примерами. Выводы не достаточно доказательны.

Оценка «удовлетворительно» - ставится, если ответы на все вопросы недостаточно полные и аргументированные. Нет достаточного количества примеров, позволяющих судить об освоении профессиональных компетенций на должном уровне. Выводов нет или они не достаточно обоснованы.

Оценка «неудовлетворительно» - ставится, если вопросы не раскрыты.

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра–М, 2008. 295 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра–М, 2003. 368 с.
3. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.

4. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд, исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону. 2001. 225 с.
6. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

Раздел 3. Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих

Тема 3.1. Этика деловых отношений

Проверяемые результаты обучения: 3.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК 1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК 1.8.

Форма проверки: Учебная конференция. Защита рефератов.

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1. Подготовить устное выступление по теме реферата и презентацию

1. Этические нормы организации и этика руководителя.
2. Этика делового общения. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
3. Модуль профессионально-личностного развития работника. Карьера специалиста. Служебная деятельность.
4. Деловые и межличностные отношения к работе.
5. Имидж делового человека.
6. Заповеди делового человека. Правила этики в деятельности (подарки, комплементы, цветы).
7. Психологические основы делового общения.
8. Нормы этичного поведения руководителя. Трудный руководитель.
9. Этикет и имидж. Внешний облик делового человека.

Критерии оценки доклада с презентацией

№	Критерии	Оценка (в баллах)
1	Качество доклада	1 - докладчик зачитывает доклад; 2 - докладчик рассказывает, но не объяснена суть работы; 3 - доклад четко выстроен и производит очень хорошее впечатление
2	Качество ответов на вопросы	1 - докладчик не может четко ответить на вопросы; 2 - докладчик не может ответить на большинство вопросов; 3 - докладчик отвечает на большинство вопросов
3	Использование презентации	1 – презентация практически не использовалась докладчиком; 2 – презентация использовалась не в полном объеме; 3 – докладчик хорошо ориентировался в содержании презентации
4	Оформление презентации	1 – оформление презентации не соответствует требованиям; 2 – есть незначительные нарушения в требованиях к оформлению; 3 – оформление презентации соответствует требованиям
5	Владение автором понятийным аппаратом	1 - автор владеет базовым аппаратом; 2 - использованы педагогические термины; 3 - показано владение понятийным аппаратом
6	Четкость выводов, обобщающих доклад	1 - выводы имеются, но они не доказаны; 2 - выводы нечеткие; 3 - выводы полностью характеризуют работу
Итого баллов		

Критерии перевода баллов

6-7 баллов – неудовлетворительно	11-15 баллов - хорошо
8-10 баллов - удовлетворительно	16-18 баллов – отлично

Список литературы

7. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра–М, 2008. 295 с.
8. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра–М, 2003. 368 с.
9. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.
10. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд, исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
11. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону, 2001. 225 с.
12. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

Раздел 4. Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций

Тема 4.1. Государственная служба. Требования к государственному аппарату и его работникам

Проверяемые результаты обучения: З.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК.1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК.1.8.

Форма проверки: Контрольная работа.

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание текущего контроля

Задание 1

Написать эссе «Роль невербального общения в жизни профессионала» или «Государственная служба. Взаимоотношение власти с населением».

Задание 2

Составить перечень вопросов для анализа условий профессиональной деятельности в государственных учреждениях и организациях.

Задание 3

Решить ситуацию: Соискатель идет на собеседование и знает, что практически всем задают один и тот же вопрос – «Назовите свои слабые стороны». Как вы поступите? Какие недостатки перечислите?

Напишите собственные реплики:

1. В библиотеке нужно взять 4 книги, а библиотекарь говорит, что одновременно на руки можно взять только 3 книги.....
2. Друг третий день подряд забывает принести твою тетрадку по предмету.....
3. Вы не успели записать задание, а преподаватель отказывается повторять, говоря «Я все сказал».....

Задание 4

Какие профессиональные, моральные нормы нарушены в следующих примерах:

1. «Что же, женщина, не первый год живете, а заполнять бланки – заявления так и не научились».....
2. «Я не желаю слушать ваши возражения, мне нет дела до того, что вам срочно нужен документ, существуют сроки его предоставления»

Критерии оценки контрольной работы

Оценка «отлично» - ставится, если ответы на все вопросы контрольной работы полные, аргументированные и обстоятельные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; сделаны выводы.

Оценка «хорошо» - ставится, если даны ответы на все вопросы контрольной работы, раскрыты определения и понятия. Нет подтверждения теоретических положений практическими примерами. Выводы не достаточно доказательны.

Оценка «удовлетворительно» - ставится, если ответы на все вопросы недостаточно полные и аргументированные или выполнено 50% заданий контрольной работы. Нет достаточного количества примеров, позволяющих судить об освоении профессиональных компетенций на должном уровне. Выводов нет или они не достаточно обоснованы.

Оценка «неудовлетворительно» - ставится, если вопросы контрольной работы не раскрыты

Список литературы

13. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра-М, 2008. 295 с.
14. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра-М, 2003. 368 с.
15. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.
16. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд. исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
17. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону, 2001. 225 с.
18. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

Формы и содержание промежуточной аттестации

Проверяемые результаты обучения: З.1; У.1; У.2; ОК.01; ОК.02; ОК.04; ОК.05; ОК.08; ПК.1.3; ПК.1.4; ПК.1.5; ПК.1.8.

Форма проверки: Дифференцированный зачет.

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время проведения: 60 мин

Содержание аттестации: тестовый опрос

1. Расставьте содержательные соответствия:

1. Коммуникативная сторона общения
2. Интерактивная сторона общения
3. Перцептивная сторона общения

1. Организация взаимодействия между индивидами, т.к. в обмене не только идеями, но и действиями;
 2. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой фазе взаимодействия;

3. Обмен информацией между людьми.

2. Выберите механизмы познания другого человека в процессе общения:

- | | |
|---------------------------|----------------|
| 1. Идентификация. | 5. Проксемика. |
| 2. Вербальная информация. | 6. Рефлексия. |
| 3. Эмпатия. | 7. Жест. |
| 4. Паралингвистика. | 8. Мимика. |

3. К способам воздействия партнеров друг на друга относятся (1 ответ):

- | | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 1. Имитация. | 3. Язык. | 5. Внушение. |
| 2. Знак. | 4. Слово. | 6. Знак. |

4. Перцептивная сторона общения требует восприятие и понимание другого в общении, а на какие вопросы необходимо ответить для понимания этого?

1. Что такое общение?
2. Как формируется первое впечатление?
3. Первое впечатление важно для восприятия?
4. Как происходит восприятие и понимание другого в длительном общении?
5. Как понимаем действие партнера?
6. Какую роль в общении играет самоподача?
7. Как проявляется самоподача (самоопределение) в общении?

5. Эффект ореола. Что это?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 1. Фактор превосходства. | 4. Разное восприятие других. |
| 2. Невнимание к другим. | 5. Фактор отношения к людям. |
| 3. Фактор привлекательности. | |

6. Выделите механизмы социального восприятия «самоподачи» в общении.

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 1. Самоподача превосходства. | 4. <u>Самопрезентация</u> . |
| 2. <u>Самопредъявление</u> . | 5. Самоподача отношения. |
| 3. Самоподача привлекательности. | |

7. Коммуникативная сторона общения. Что препятствует ее эффективности?

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. Обмен информацией. | 4. Избегание. |
| 2. Решение деловых общений. | 5. Авторитет. |
| 3. Барьеры непонимания. | |

8. Стили общения - (выберите не менее двух).

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. Вербальное общение. | 4. <u>Манипулятивное</u> общение. |
| 2. Ритуальное_общение. | 5. Гуманистическое общение. |
| 3. Интерактивное общение. | 6. Невербальное общение. |

9. Вопросы собеседника при общении - (выберите не менее трех).

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Закрытые вопросы. | 6. Вопросы - общение. |
| 2. Активные вопросы. | 7. Переломные. |
| 3. Открытые вопросы. | 8. Вопросы - информация. |
| 4. Риторические вопросы. | 9. Вопросы для обдумывания. |
| 5. Простые вопросы. | |

10. Психологические приемы влияния на партнера - (выберите не менее четырех).

1. Аттракция (привлечение, притяжание).
2. Интерес.
3. «Имя собственное».
4. Зеркало отношений.
5. Compliments.
6. Изучение другого.
7. Чувства, скрытые или подавленные.

11. Принципы, мешающие восприятию непрерывного внимания к говорящему - (выберите не менее четырех).

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| 1. Интерес к человеку. | 5. Избирательность внимания. |
| 2. Отключение внимания. | 6. Желание общаться. |
| 3. Наличие темы общения. | 7. Наличие темы разговора. |
| 4. Апатия к чужим мыслям. | 8. Потребность реплики. |

12. Соотнесите содержательные определения к правилам, способствующим успеху переговоров.

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. Рациональность | 3. Общение. |
| 2. Понимание. | 4. Достоверность. |
1. Постарайтесь понять партнера, быть внимательным к его точке зрения.
 2. Не давайте ложной информации, даже если это делает противоположная сторона.
 3. Необходимо вести себя рационально, даже если другая сторона проявляет эмоции.
 4. Даже если противоположная сторона вас не слушает.

13. Размеры личной пространственной территории можно разделить на 4 зоны (приведите в содержательное соответствие).

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| 1. от 15 до 45 см. | 1. Общественная или публичная зона. |
| 2. от 46 до 120 см. | 2. Социальная зона. |
| 3. от 120 до 140 см. | 3. Интимная зона. |
| 4. более 360 см. | 4. Личная зона |

14. Роль в общении - (приведите в содержательное соответствие).

- | | |
|-----------------------|--------------|
| 1. Правильность речи. | 5. Простота |
| 2. Точность | 6. Богатство |
| 3. Ясность | 7. Сжатость |
| 4. Логичность | |
1. Ее безыскусственность, естественность, отсутствие вычурности.
 2. Разнообразие используемых в ней языковых средств.
 3. Ее соответствие приемам литературным, языковым нормам.
 4. Ее соответствие законам логики.
 5. Ее соответствие мыслям говорящего.
 6. Отсутствие в ней лишнего слов, ненужных повторений.
 7. Ее доступность пониманию слушателя.
 8. Отсутствие в ней шаблонов.

15. Соотнести определения с понятиями:

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. Дискуссия-.... | 4. Дебаты- |
| 2. Диспут-.... | 5. Прения - |
| 3. Полемика-.... | |

1. Не просто спор, а наличие противопоставлений сторон, идей и речей, с целью зачинить, отстоять свою точку зрения.

2. Публичный спор, цель которого выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск истинного мнения, нахождение правильного решения.

3. Публичный спор на научную и общественную тему.

4. Обсуждение какого-либо вопроса, публичный спор по каким-либо вопросам.

6. Спор, прения, обмен мнениями по каким-либо вопросам.

16. Вопросы в споре и виды ответов: (выберите из предложенных - В или О)

1. Корректные и некорректные -
2. Правильные и неправильные -
3. Нейтральные, благожелательные, неблагоприятные -
4. Позитивные -
5. Негативные -
6. Острые -

17. Соотнесите:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Вопросы. | 1. Оттянуть возражение. |
| 2. Нечестные приемы. | 2. Ставки на ложный стыд. |
| 3. Позволяющие. | 3. Увести разговор в сторону. |
| 4. Непозволяющие уловки. | 4. Перевести разговор на противоречие между словом и делом. |

5. Отношение к оппоненту.

5. Подмазывание аргумента

18. Что такое фрустрация? Дайте определение.

85 – 100 % правильных ответов	13-18	отлично
70 – 84 % правильных ответов	9-10	хорошо
52 – 69% правильных ответов	7-8	удовлетворительно
0 – 51 % правильных ответов	6-5	неудовлетворительно

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра–М, 2008. 295 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.: Инфра–М, 2003. 368 с.
3. Павлова Л.Г. Основы делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 311 с.
4. Стернин И.А. Практическая риторика. 3-е изд. исп. М.: Академия, 2006. 245 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Дону, 2001. 225 с.
6. Шеламова Г.М. Этика делового общения. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 192 с.

**ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ КОМПЛЕКТА КОС ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ ОП.06.ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

В КОС внесены следующие изменения:

Учебный год	Внесены изменения	№ протокола ЦК	Подпись председателя ЦК
2014-15			

КОС рассмотрены на заседании ЦК психолого-педагогических дисциплин без изменений (новые)

Учебный год	№ протокола ЦК	Подпись председателя ЦК
2014-15		

КОС рекомендованы научно-методическим советом АСК(ф)СахГУ для утверждения (переутверждения)

Учебный год	Утверждение (переутверждение)	№ протокола	Дата	Секретарь НМС
2014-15	Утверждение	№ 3	02.02.2015г.	