

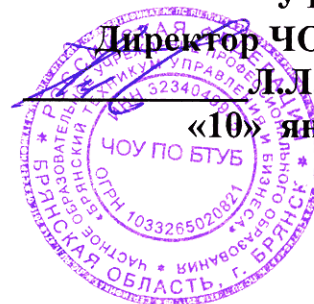
**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ПО БТУБ

Л.Л.Прокопенко

«10» января 2025 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**ОПЦ.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ
ОБЩЕНИЯ**

по профессии
38.01.02 Продавец

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	ФОНДА	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ		3
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС		8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ		9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 38.01.02 «Продавец» учебной дисциплины: «**Основы деловой культуры и психологии общения**».

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

1.1. Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы промежуточной аттестации
ОК-01, ОК-04, ОК-05, ОК-06, ПК 1.5.	дифференцированный зачет.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

Компетенции	Уметь	Знать
ОК-01, ОК-04, ОК-05, ОК-06, ПК 1.5.	<ul style="list-style-type: none">- применять правила делового этикета;- поддерживать деловую репутацию;- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;- налаживать контакты с партнерами;- организовывать рабочее место;	<ul style="list-style-type: none">- этику деловых отношений;- основы деловой культуры в устной и письменной форме;- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;- основные правила этикета;- основы психологии производственных отношений;- основы управления и конфликтологии.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для устного опроса

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.

8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Примеры тестовых заданий:

Выберите один вариант ответа:

1. Этикет- это:

- а) наука о морали
- б) манера поведения человека в обществе
- в) общая культура

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, беспрекословность
- в) вежливость, тактичность

3. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы неверны

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность
- г) приветливость

5 Влияние на первое впечатление о человеке оказывает

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) погода

6. С целью отбора персонала работодатель проводит

- а) собеседование
- б) соревнование
- в) конференцию

7. Компромисс это:

- а) один из способов разрешения конфликтов
- б) один из способов ведения переговоров
- в) один из способов лечения заболевания

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

- а) бестактность
- б) воспитанность
- в) порядочность
- г) тактичность

Выберите несколько вариантов ответа:

9. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) доброжелательность
- г) нет правильного ответа

Установите последовательность:

10. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтного поведения

- а) предконфликтный
- б) конфликтного взаимодействия;
- в) разрешение конфликта
- г) постконфликтный

11. Расположите в правильной последовательности этапы передачи информации

- а) преобразование информации к виду, удобному для передачи
- б) передача
- в) обратное преобразование
- г) непосредственное исполнение

Установите соответствие:

12. Установите соответствие типов презентаций и их характеристик

1) частная презентация

2) публичная презентация

а) количество слушателей колеблется от 15 до 200 чел. , это как правило хорошо подготовленное мероприятие.

б) неофициальная презентация, предназначенная для небольшого количества слушателей

Дополните предложение

13. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов называется:

14. Взаимосвязь уровней управления и подразделений, позволяющая достичь цели организации это: _____

15. Дайте определение понятию «Телефонный разговор» и перечислите основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

Примерный перечень вопросов для дифференцированного зачета:

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.

2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.

3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.

4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.

5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.

6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов.

Методы и приемы ведения деловой беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний.

7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.

8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.

9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения.

Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.

10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.

11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.

12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.

13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.

14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.

15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.
21. Деловой этикет. Правила поведения в различных ситуациях. Приветствие, знакомство, представление. Поведение в театре, ресторане, на улице.
22. Деловое общение и отношения в коллективе. Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».
23. Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.
24. Деловая переписка. Правила составления делового письма.
25. Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.
26. Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.
27. Понятие имиджа. Составляющие имиджа.
28. Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.
29. Организация личного времени. Основные приемы тайм-менеджмента.
30. Организация рабочего пространства.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Основы деловой культуры и психологии общения»

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. *Лавриненко, В. Н.* Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736>

2. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

Дополнительные источники:

1. *Жернакова, М. Б.* Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>

2. *Кольшикина, Т. Б.* Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617>

3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516845>

4. *Скворцов, А. А.* Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11971-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511550>

Д. М. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126>

5. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовой портал «Консультант-плюс» - <http://www.garant.ru/>