МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

«СЛОБОДОТУРИНСКИЙ АГРАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Утверждаю:

зам. директора по учебно-методической

работе Юревич Т.Л.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**Оценочные средства**

*для проведения промежуточной аттестации по*

*УД «****Технология и организация профессиональных коммуникаций****»*

**Форма проведения оценочной процедуры**

***дифференцированный зачёт***

Туринская Слобода, 2013.

Организация-разработчик: ГБОУ СПО СО «Слободотуринский аграрно-экономический техникум»

Разработчик: Устюгова Ирина Николаевна, преподаватель русского языка и литературы, высшая квалификационная категория

Рекомендована к использованию в образовательном процессе ПЦК преподавателей общеобразовательных дисциплин.

Протокол № 1 от «20» сентября 2013г.

Председатель ПЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Устюгова И.Н.)

## I. Паспорт комплекта оценочных средств

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Объект(ы) оценивания** | **Показатели**  **оценки** |
| Знать вопросы психологии делового общения  Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе общения | Описание психологических аспектов делового общения  Определение роли восприятия, понимания в процессе общения  Описание общения как взаимодействия  Установление различий между вербальным и невербальным общением |
| Знать вопросы этики делового общения  Уметь пользоваться этикетными нормами в деловом общении | Знание основных понятий этики делового общения  Объяснение роли этикета  Воспроизведение классических правил ведения диалога  Определение роли деловой беседы |
| Знать основы профессиональной этики  Уметь соблюдать правила профессиональной этики;  применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в  профессиональной деятельности;  определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. | Определение назначения профессиональной этики  Формулирование основных принципов профессиональной этики  Описание видов профессиональной этики  Знание кодекса профессиональной этики  Знание специфики делового имиджа мужчины (женщины) |

# 

## Описание правил оформления результатов оценивания

Дифференцированный зачёт по УД «Технология и организация профессиональных коммуникаций» проводится в устной форме. Предлагаемый материал составлен с учётом требований ФГОС, которые позволяют реализовать задачи обучения, программы.

Контрольные вопросы для проведения дифференцированного зачёта включают такие разделы:

* Психология делового общения
* Этика делового общения
* Профессиональная этика. Имидж

Группа студентов делится на три подгруппы (по количеству разделов Рабочей учебной программы). Каждая подгруппа готовит выступление по своему разделу (выступают все студенты), выступления могут сопровождаться презентацией, схемами, графиками, рисунками, таблицами. Слушающие подгруппы готовят вопросы по разделу для выступающих.

При разработке контрольных вопросов учитывалась специфика УД. Формулировки тем достаточно просты, конкретны.

За зачёт ставится оценка в соответствии с действующими «Нормами оценки знаний, умений и навыков учащихся»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности (правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 85 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 70 ÷ 84 | 4 | хорошо |
| 50÷ 69 | 3 | удовлетворительно |
| менее 50 | 2 | неудовлетворительно |

## II. Комплект оценочных средств

## 2.1. Задания

**ЗАДАНИЕ**

**(контрольные вопросы)**

**Текст задания:**

1. Этикет деловых отношений.
2. Этические нормы деловой коммуникации.
3. Деловой этикет и его принципы.
4. Общие сведения об этической культуре.
5. Формы личных отношений.
6. Профессиональная этика.
7. Имидж делового человека.
8. Одежда успеха.
9. Телефонные переговоры.
10. Современные средства передачи информации.
11. Деловые письма.
12. Деловая беседа: умение говорить, слушать.
13. Законы аргументации.
14. Визитные карточки.
15. Деловой протокол. Приёмы и визиты в деловом мире.
16. Психологические аспекты делового общения.
17. Классификация процесса общения.
18. Невербальный этикет
19. Роль восприятия в процессе общения в профессиональной деятельности.
20. Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие). Успех

делового общения.

1. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции
2. Профессионализм как объект психологии профессиональной деятельности.
3. Подготовка успешного публичного выступления.
4. Проведение деловых совещаний.
5. Создаваемый образ партнёра – регулятор последующего поведения.
6. Разработка и принятие управленческих решений в профессиональной деятельности.
7. Признаки здорового психологического климата в трудовой группе.
8. Конфликт в деловом общении.
9. Сущность, виды, причины конфликтов и управление ими в организациях.
10. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
11. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и

разрешения.

1. Проблема стресса и дистресса в труде.

**Раздел 1. «Психология делового общения»**

Вопросы: 16, 18, 21, 27, 28, 29, 30, 31, 32

**Раздел 2. «Этика делового общения»**

Вопросы: 1, 2, 4, 9, 10, 1, 12, 13, 14, 15, 17, 23, 24

**Раздел 3. «Профессиональная этика. Имидж»**

Вопросы: 3, 5, 6, 7, 8, 19, 20, 22, 25, 26

|  |
| --- |
| **Условия выполнения задания**  1. Место проведения дифференцированного зачёта – кабинет. Время проведения – урок (2 урока)  2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин./час.  3. При подготовке к дифференцированному зачёту студенты могут пользоваться записями в тетради и литературой:  основная:  1. Вагин Игорь - Лучшие приемы успешного общения (Аудиокнига)  2. Гиппенрейтер Юлия - Психология личности (Аудиокнига)  3. Ильин Е.П. - Психология воли  4. Ковальчук А. С. - Основы имиджелогии и делового общения  5. Леонтьев Виталий - Мир общения: ICQ  6. Орлов В.И. - Телефонные переговоры. Техника и психология  7. Столяренко Л.Д. - Психология управления  8. Ивар Унт. Искусство ведения переговоров. Пошаговое руководство и технологии проведения коммерческих переговоров. Издательство: Баланс-Клуб. Год: 2004  9. Шеламова Г.М Этикет деловых отношений. М., Издательский центр «Академия», 2008.  Интернет-ресурсы:   1. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.infowoman.ru/infowoman6.html 2. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.ippnou.ru/articlep.php?idarticle=002744 3. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://homefamily.rin.ru/cgi-bin/snow.pl?id=605 4. Правила делового этикета, этикет деловых отношений [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp 5. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.pozdravilki.ru/etiket/business\_etiket05.html 6. Всё про этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://pro-etiket.ru/view/printview-40.html 7. Правда Ру. Деловой этикет [Электронный ресурс]- Режим доступа: http://www.pravda/ru/print/society/how/225746-etiket-12-0 |

Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего образовательного учреждения Свердловской области «Слободотуринский аграрно-экономический техникум»

**Оценочный лист.**

**Предмет (дисциплина):** технология и организация профессиональных коммуникаций

**Образовательная программа:**

**Группа:**

Шкала оценки: 0б-признак не проявляется, 1 балл – признак проявляется частично, 2 балла- признак проявляется полностью.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Объект(ы)**  **оценивания** | **Показатели оценки** | **Критерии оценки** | **Max балл** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знание учебного материала раздела **«Психология делового общения»** | Описание психологических аспектов делового общения | - формулирует определения | **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - перечисляет механизмы психологической защиты; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - выявляет аспекты делового общения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Определение роли восприятия, понимания в процессе общения | - формулирует определение *перцептивная структура общения;* | **12** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *-* перечисляет факторы, определяющие манеру поведения; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *-* формулирует типичные искажения представлений о другом человеке; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - даёт определение *стереотипизация;* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *-* воспроизводит психологические механизмы восприятия (раскрыть сущность каждого механизма); |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - перечисляет виды атрибуции |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Описание общения как взаимодействия | - формулирует *интерактивную* сторону общения; | **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - описывает способы поведения человека; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - излагает основные характеристики позиций *родитель, ребёнок, взрослый* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Установление различий между вербальным и невербальным общением | - устанавливает различия между вербальным и невербальным общением; | **14** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - формулирует коммуникативную сторону общения;  - перечисляет коммуникативные барьеры в общении;  - даёт определение понятиям *мимика, улыбка, взгляд, жесты, поза;*  - раскрывает значение выражения «*раскрыть человека*»;  - раскрывает роль невербального общения в межличностном взаимодействии;  - перечисляет виды невербальных средств общения и раскрывает их значение в профессиональной деятельности |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знание учебного материала раздела **«Этика делового общения»** | Знание основных понятий этики делового общения | - даёт определение понятиям *«этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения»* | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Объяснение роли этикета | - формулирует общие положения этикета;  - перечисляет методы влияния и воздействия на людей;  - формулирует особенности и значение делового этикета | **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Воспроизведение классических правил ведения диалога | - даёт определение понятию *«диалог»;*  - воспроизводит правила ведения диалога;  - формулирует правила для говорящего и для слушающего;  - перечисляет условия продолжения диалога | **8** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Определение роли деловой беседы | - даёт определение *«деловая беседа»;*  - перечисляет основные этапы ведения деловой беседы;  - формулирует функции деловой беседы;  - называет задачи деловой беседы | **8** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знание учебного материала раздела **«Профессиональная этика. Имидж»** | Определение назначения профессиональной этики | - знает определение *профессиональная этика;* | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Формулирование основных принципов профессиональной этики | - формулирует основные принципы профессиональной этики | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Описание видов профессиональной этики | - перечисляет виды профессиональной этики | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знание кодекса профессиональной этики | - знает кодекс профессиональной этики | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знание специфики делового имиджа мужчины (женщины) | -знает определение понятия *имидж;*  *-* знает специфику делового костюма мужчины (женщины) | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **«Психология делового общения»** | **Мах балл - 38** | **«5» (**85 ÷ 100%) **32-38б** | **«4» (**70 ÷ 84 **) 26-31б** | **«3» (**50÷ 69**) 19-25б** | **«2» - менее 19 баллов** |
| **«Этика делового общения»** | **Мах балл - 24** | **20-24б** | **16-19б** | **12-15б** | **Менее 12 баллов** |
| **«Профессиональная этика. Имидж»** | **Мах балл - 12** | **10-12б** | **8-9б** | **6-7б** | **Менее 6 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |

[Скачано с www.znanio.ru](https://znanio.ru)