

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «ПГТУ»)
ВЫСШИЙ КОЛЛЕДЖ ПГТУ «ПОЛИТЕХНИК»



Зам. директора по УМР
Е.Ю. Кузнецов
«29» апреля 2022

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Для специальности 15.02.08 Технология машиностроения

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Предметно-цикловой комиссией

Протокол № 5

«28» апреля 2022 г.

Председатель ПЦК  /Кузнецов Е.Ю./

Организация-разработчик: Высший колледж ПГТУ «Политехник»

Разработчики программы:

Михайлова Светлана Вениаминовна, преподаватель Высшего колледжа ПГТУ
«Политехник»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2. ФОНД МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Оценочные средства для текущего контроля.

2.2. Оценочные средства для итогового контроля (промежуточной аттестации).

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение.

ФОС включает контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан в соответствии с:

ФГОС СПО по специальности 15.02.08 Технология машиностроения;

Рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение по специальности 15.02.08 Технология машиностроения;

- Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Поволжского государственного технологического университета СМК-ПМ-3.01-32-2021.

- Положением о рабочей программе учебной дисциплины, профессионального модуля и практики образовательной программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО «ПГТУ» (СМК-ПИ-3.03-30-2021);

ФГОС СПО по специальности 15.02.08 Технология машиностроения (утвержден Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 350 от 18.04.2014 г.);

2. Результаты освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 15.02.08 Технология машиностроения и рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение следующими умениями, знаниями, а также компетенциями, формирующимися в процессе освоения ОПОП в целом:

Код результата обучения	Результат обучения
1	2
Общие и профессиональные компетенции	
ПК 2.1	Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения
ПК 2.2	Участвовать в руководстве работой структурного подразделения
ПК 2.3	Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

Код результата обучения	Результат обучения
1	2
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
Уметь	
У 1	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение
У 2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
У 3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
У 4	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета
У 5	использовать эффективные приемы управления конфликтами
Знать	
З 1	цели, функции, виды и уровни общения
З 2	роли и ролевые ожидания в общении
З 3	специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта
З 4	нормы и правила профессионального поведения и этикета
З 5	механизмы взаимопонимания в общении
З 6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З 7	этические принципы общения
З 8	влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения
З 9	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*

Задания для оценки уровня освоения текущего контроля

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Показатели оценки	Критерии оценки
Количество правильных ответов	<p>Правильные ответы на вопросы теста.</p> <p>«отлично» 18-16 ответов</p> <p>«хорошо» 15-13 ответов</p> <p>«удовлетворительно» 12 - 8 ответа</p> <p>«неудовлетворительно» 7 и менее</p>

Задания с выбором ответа

1. Выберите **один** правильный вариант и запишите его букву.

1. Предмет этики

А. мораль

Б. прекрасное

В. культура

Г. социальные отношения

2. Кто считается родоначальником этики как науки?

- А. Сократ
 - Б. Аристотель
 - В. Платон
 - Г. Гегель
3. Правильным определением этики как науки является:
- А. этика — наука об отношении живых существ между собой
 - Б. этика — наука о природе и смысле моральных взаимоотношений и нравственных принципов
 - В. этика — наука о минимизировании зла в человеческих отношениях
 - Г. этика — наука об умении правильно себя вести в обществе
4. Этика-это:
- А. учение о боге
 - Б. учение о морали
 - В. учение о правилах хорошего тона
 - Г. учение о традициях и обычаях
5. Соотношение общих этических учений и профессиональной этики имеет характер:
- А. регулятивный
 - Б. определяющий
 - В. информативный
 - Г. между ними нет связи
6. К какому времени относится возникновение этики как науки?
- А. IV век до н.э.
 - Б. I-II век
 - В. XIX век
 - Г. XX век
7. Какие виды общения имеют место в трудовом взаимодействии?
- А. Профессиональное и деловое.
 - Б. Деловое и специальное.
 - В. Деловое и межличностное.
 - Г. Профессиональное, деловое, специальное и межличностное.
8. Какие из названных факторов влияют на процесс общения?
- А. Особенности личности коммуникатора.
 - Б. Групповые характеристики участников.
 - В. Пространственно-временные характеристики ситуации
 - Г. Все ответы верны.
9. К ошибкам, определяемым спецификой коллективного действия, возникающим в процессе коммуникации не относится ...
- А. отсутствие общей цели;
 - Б. борьба за лидерство;
 - В. плохая формулировка сообщения;
 - Г. чрезмерная авторитарность руководителя.
10. К ошибкам, связанным с организацией группы, возникающим в процессе коммуникации не относится ...
- А. отсутствие распределения функций между людьми;
 - Б. отсутствие контроля;
 - В. невнимательность при отправке сообщения;
 - Г. слишком жесткая структура коммуникации.

11. Психологические барьеры общения имеют место ...
- А. только на стороне коммуникатора;
 - Б. только на стороне реципиента;
 - В. одновременно на обеих сторонах;
 - Г. либо на стороне коммуникатора, либо реципиента, а также одновременно на обеих сторонах.
12. К барьеру отрицательных эмоций в общении не относится ...
- А. барьер, возникающий на почве страдания или горя;
 - Б. барьер, вызванный раздражением;
 - В. барьер, вызванный страхом;
 - Г. барьер первого впечатления;
 - Д. барьер, возникающий на почве стыда или чувства вины.
13. Дайте определение служебного письма:
- А. сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос
 - Б. документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя
 - В. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста
14. Автором служебного письма является:
- А. организация, фирма, от имени которой посылается письмо
 - Б. должностное лицо, которое подписывает письмо
 - В. исполнитель, который готовит текст письма
15. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» в служебном письме, оформленном на бланке:
- А. Директор ООО «Мария» В.А.Щегольникова
 - Б. Директор В.А. Петров
 - В. Директор школы Колесова И.А.
 - Г. Директор И.П.Новиков
16. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя:
- А. для оперативной связи
 - Б. для придания документу юридической силы
17. С каких слов может начинаться письмо-просьба:
- А. Направляем информацию...
 - Б. Напоминаем Вам, что...
 - В. Просим выслать в наш адрес...
 - Г. В соответствии с Вашим письмом...
1. Какие слова не могут быть заключительными в тексте письма:
- А. Рассчитываем на предложение взаимовыгодного сотрудничества
 - Б. Надеемся на плодотворное сотрудничество
 - В. С глубочайшим уважением...
 - Г. Просим извинить за задержку с ответом

Задания

7. Оценка решения тестовых заданий, выполнения теста.

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

При 50 % и более правильных ответов контрольное задание считается выполненным.

Вербальное общение – общение, которое осуществляется с помощью слов.

Деловая этика – совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой и предпринимательской деятельности.

Деловые переговоры - основное средство согласования и принятия общих стратегий действия деловых людей, процедура и технологии принятия решений в процессе делового общения.

Деонтология - (от греч. deonthos - должный) учение о должном поведении, поступках, образе действий личности.

Добро – основная категория этики, отражающая форму нормативно-оценочной природы морального сознания, ориентирующей человека на должное, благо, нравственно-положительное поведение, поступки, мысли.

Добродетельность – способность строить свои отношения с другими людьми с позиции добра и блага.

Долг – моральная необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей.

Идеал – категория этики, отражающая все то, что рассматривается в качестве образца, высшей цели жизни и деятельности, совершенства.

Имидж – искусственно созданный образ делового человека, организации или сферы делового поведения, направленный на повышение его привлекательности.

Качество жизни — социально-экономическая характеристика уровня потребления как материальных благ, так и духовных потребностей. В *К. ж.* входят также такие понятия, как здоровье, продолжительность жизни, экологические условия окружающей среды.

Кодекс чести – свод понятий морального сознания и этических норм, регулирующих поведение человека и отношение к нему окружающих.

Коммуникабельность – способность, предрасположенность к общению, коммуникации, к установлению контактов и связей, психологическая и иная совместимость, общительность.

Конфликтология – (в узком значении) прикладная наука о социальных конфликтах, их причинах и следствиях, механизмах формирования, протекания и решения, способах и методах их оптимизации.

Милосердие – нравственная характеристика, предполагающая наличие в характере человека таких качеств, как отзывчивость, сострадание и потребность оказывать безвозмездную помощь нуждающимся.

Модель поведения – постоянно повторяющийся способ поведения в сходных ситуациях.

Мораль – совокупность исторически сложившихся принципов, норм (правил) поведения людей, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом, а также служат для оценки поведения людей.

Моральные нормы - (лат. norma – правило, образец) важнейший регулятор совместной деятельности и существования, служат для контроля за поведением людей внутри отдельных социальных групп, различных классов и общества в целом.

Невербальное общение – средство передачи информации с помощью знаков.

Нравственность – выработанное личностью в соответствии с традициями, социальной средой, воспитанием и опытом поведения убеждение в необходимости моральной нормы отношений к окружающему миру, людям и самому себе.

Нравственный идеал – представления о нравственном совершенстве, содержащие высшие моральные требования, возможная реализация которых позволила бы человеку обрести совершенство.

Нравственный конфликт – особая ситуация морального выбора, когда человек, принимающий моральное решение, констатирует в своем сознании противоречие: осуществление одной моральной нормы ведет к противоречию другой.

Общение – процесс субъект-субъектного взаимодействия, порождаемый потребностью в совместных действиях людей, включая установление и развитие формальных и неформальных контактов.

Ответственность – соответствие нравственного поведения личности социально-нормативным требованиям, ее долгу и обязанностям, подчиненность обществу.

Принципы этики делового общения – общепринятые в деловом мире принципы поведения: уважение, деловая обязательность, терпимость, ответственность, вежливость, тактичность, деликатность, критичность.

Профессиональная нравственность (мораль) – конкретизация общечеловеческих принципов морали применительно условиям деятельности данной профессии.

Профессиональная этика – этические нормы, особенности морали, поведения и технологии деятельности людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

Профессиональные обязанности – разнообразные требования и задачи, возложенные на специалиста в силу его профессионального статуса.

Профессия – род трудовой деятельности человека, обладающего для этого необходимыми специальными теоретическими знаниями и практическими навыками.

Речевой этикет – принятый в деловом мире порядок вербального взаимодействия и общения.

Служебный этикет – профессиональные императивы к мышлению и поведению делового человека, необходимые для соблюдения канонов профессиональной деятельности.

Совость – способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства, поступки в соответствии с действующими нравственными нормами.

Социальный конфликт – противодействия социальных субъектов, обусловленных противоречием их интересов и осознанием этого противоречия.

Справедливость – категория морального сознания, отражающая понятие о должном, соответствующем представлениям о сущности человека и его правах.

Толерантность (терпимость) – свойство личности непредвзято оценивать людей, события, явления, обладающие различными, в т.ч. противоречивыми чертами.

Управленческая этика – нравственные ориентиры и нормы поведения менеджеров всех уровней при принятии решений и формировании стратегий деятельности, направленных на повышение статуса организации и своего имиджа.

Филантропия [от греч. *philantropia* — человеколюбие] — благотворительная деятельность, оказание материальной помощи и покровительства неимущим, нуждающимся, как отдельными лицами, так и организациями. *Ф.* — совокупная взаимосвязь моральных представлений и действий по оказанию помощи обездоленным. Она может быть направлена также на поощрение и развитие каких-либо общественно значимых форм деятельности. Филантропические организации и их деятельность занимают важное место в общественном механизме современных государств. *Ф.* явилась одним из каналов общественной активности, формирования и проявления доброты и нравственного самовоспитания.

Честь – внутренние нравственные качества человека, определяющие его поведение в обществе и отношение к выполнению долга.

Этика (греч. *etika*, от *etos* – привычка, нрав) – философская наука, объектами изучения которой являются мораль, особенности ее происхождения и развития и нравственность как одна из важнейших сторон жизнедеятельности общества и личности.

Этика профессиональная – система специфических нравственных требований и норм поведения, обозначенных в кодексе данного специалиста.

Этикет (от фр. *etiquette* – ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Этики задача – разработка норм поведения (нравственного кодекса), практическое обоснование той или иной моральной системы.

Этики цель – сообщение человеку нравственных знаний, выработка привычки к совершению высоконравственных поступков.

Этическая культура – образ жизни, ориентирующий человека на нравственные ценности, выработанные и отобранные человеческим опытом предшествующих поколений.