

Министерство образования Саратовской области
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Саратовской области
«Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»

"Утверждаю":
Директор ГАПОУ СО "БТА"

Н.А. Крупнова

«01» декабря 2016г.

Комплект
контрольно-оценочных средств
для оценки результатов освоения
учебной дисциплины
«Этика делового общения»
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по программе подготовки специалистов среднего звена:
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

2016 г.

Разработчик: Дюкарева Ольга Дмитриевна, преподаватель ГАПОУ СО БТА
«Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины: «**Этика делового общения**»

В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

Таблица 1

Объекты оценивания	Показатели	Критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестаци и (в соответст вии с учебным планом)
Уметь:				
У 1 давать психологическую характеристику личности, владеть приёмами делового общения и навыками культуры поведения;	- определение психологической характеристики личности; - использование приемов делового общения;	Выполнены требования ГОСТ, нормативной документации, соответствия нормам. Аккуратность в работе. Демонстрация исполнительности и ответственного отношения к порученному делу. Документы составлены и оформлены в соответствии с правилами составления и оформления различных видов документов	<i>ПЗ№1, ПЗ№2, ПЗ№3, ПЗ№4, ПЗ№5 ПЗ№6 ПЗ№7 ПЗ№8 ПЗ№9</i>	<i>Дифференцированный ЗАЧЕТ</i>
У 2. предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;	- разработка мероприятий, способствующих профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в деловых отношениях и общении.	Продемонстрирован а методика ведения документации. Делопроизводство. Документы составлены и оформлены в соответствии с правилами ведения документации.	<i>ПЗ№1, ПЗ№2, ПЗ№3, ПЗ№4, ПЗ№5 ПЗ№6 ПЗ№7 ПЗ№8 ПЗ№9</i>	<i>Дифференцированный ЗАЧЕТ</i>

У 3. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;	- проведение анализа приемов делового общения и типовых ситуаций общения в профессиональной деятельности.	Продemonстрирован о верное распознаение необходимых унифицированных форм документов. Продemonстрирован а методика ведения документации. Выполнены требования по подбору унифицированных форм документов. Документы составлены и оформлены в соответствии с правилами ведения документации.	ПЗ№1, ПЗ№2, ПЗ№3, ПЗ№4, ПЗ№5 ПЗ№6 ПЗ№7 ПЗ№8 ПЗ№9	Дифференцированный ЗАЧЕТ
У 4. соблюдать этические нормы поведения;	- проведение анализа приемов саморегуляции этических норм поведения в процессе межличностного общения.	Продemonстрирован а методика ведения документации.. Продemonстрирован а методика подготовки дел к последующему хранению и использованию. Выполнены требования по оформлению дел. Описи документов составлены и оформлены в соответствии с правилами ведения номенклатуры дел. Документы найдены по теме.	ПЗ№9 Экспертная оценка выступлений, сообщений занятиях, ПЗ№10 Защита рефератов	Дифференцированный ЗАЧЕТ Перечислены основные законодательные акты в области делопроизводства. Описаны все основные законодательные акты в области делопроизводства. верно.
Знать:				
З 1. психологические свойства личности их роль в профессиональной деятельности	- составление модели нравственного современного человека	Перечислены все основные цели, задачи. Изложены принципы делопроизводства в полном объеме. Изложены основные понятия точно и в полном объеме	ТЗ, Контрольная работа	Дифференцированный ЗАЧЕТ

3 2. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	- определение потребности и значимых характеристик общения, выбор и применение методов и приемов делового общения в коллективе	Перечислены точно все основные понятия документационного обеспечения управления Описаны все основные понятия документационного обеспечения управления полном объеме. Систематизированы все основные понятия документационного обеспечения управления полном объеме.	ТЗ, Контрольная работа	<i>Дифференцированный ЗАЧЕТ</i>
3 3. причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций	- называние и перечисление причин и способов разрешения конфликтных ситуаций	Перечислены все основные законодательные акты в области делопроизводства. Описаны все основные законодательные акты в области делопроизводства верно.	ТЗ, Контрольная работа	3 <i>Дифференцированный АЧЕТ</i>
3 4. особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса	- перечисление особенностей национальной русской культуры в ведения бизнеса	Перечислены все виды документов Описаны все виды документов в полном объеме. Систематизированы виды документов по признакам.	ТЗ, Контрольная работа	<i>Дифференцированный ЗАЧЕТ</i>

2. Комплект контрольно-оценочных средств

2.1.1. Теоретические задания

Тесты

Тема 1. Введение в этику.

1.1 Мораль и этика

1.2. Подходы к изучению морали.

1.3. Функции морали.

Вопросы для самопроверки.

1. Как возникли и что выражают термины «этика», «мораль», «нравственность»?
2. Совпадает ли теоретическое содержание терминов «этика», «мораль», «нравственность» с их повседневным употреблением?
3. Почему и когда возникла мораль?
4. Может ли существовать общество, коллектив без морали?

Тема 2. Основы нравственного поведения.

- 2.1. Нравственное развитие личности
- 2.2. Межличностные отношения
- 2.3. Нравственная слабость.

Вопросы для самопроверки.

1. Дайте определение мировоззрения.
2. Покажите связь между мировоззрением, нравственными ценностями и поведением.
3. Назовите шесть уровней нравственного развития личности.
4. Как влияет дистанция между людьми на этичность поведения?

Тема 3. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством.

- 3.1. Власть и подчинение.
- 3.2. Мотивация и манипулирование.
- 3.3. Этика выгодных связей.

Вопросы для самопроверки.

1. Перечислите этические обязанности руководителя.
2. Как можно оценить качество работы руководителя с этической точки зрения?

Тема 4. Этика делового контакта

- 4.1. Этика-этикет-деловой этикет.
- 4.2. Этикетные формулы «Ты- и Вы-общение»
- 4.3. Церемонии и этикетные тексты.
- 4.4. Приветствия и знакомства.
- 4.5. Этикет делового телефонного разговора.

Вопросы для самопроверки.

1. Как связаны понятия «этика», «этикет», «речевой этикет»? В каких жизненных ситуациях мы говорим об этикете, этике, речевом этикете?
2. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
3. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

Вопросы по дисциплине «Этика деловых отношений»

Вариант 1

1. Понятие мораль и этика.
2. Речевая культура деловой беседы.
3. Конфликты- сущность понятия, типы, способы регулирования.

Вариант 2

1. Функции морали.
2. Невербальное общение: требования этикета
3. Требования этикета к имиджу деловой женщины и делового мужчины.

Вариант 3

1. Имидж и его составляющие

2. Приветствия. Знакомства
3. Этические аспекты использования

Вариант 4.

1. Этикет делового телефонного разговора.
2. Характеристика стратегий ведения переговоров.
3. Механизмы манипуляций.

Вариант 5.

1. Правила деловой переписки.
2. Нравственное развитие личности.
3. Этические нормы в деятельности менеджера.

Вариант 6.

1. Служебная этика (взаимоотношения руководителя и подчиненных).
2. Речевая культура деловой беседы.
3. Национальные особенности этики делового общения.

Вариант 7.

1. Правила приветствия и представления в деловой сфере.
2. Понятие этики и морали в деловом общении.
3. Корпоративная культура.

Вариант 8.

1. Основные принципы профессиональной этики.
2. Церемонии и этикетные тексты.
3. Правила подготовки деловой беседы.

Вариант 9.

1. Правила ведения деловых совещаний.
2. Имидж и его составляющие.
3. Деловой этикет и электронные средства коммуникации.

Вариант 10.

1. Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках.
2. Максимумы поведения.
3. Этические аспекты критики.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Этика деловых отношений»

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Подходы к изучению морали.
2. Перечислите основные функции морали.
3. Дайте определение мировоззрения.
4. Назовите шесть уровней нравственного развития личности.
5. Перечислите этические обязанности руководителя
6. Перечислите этические обязанности подчинённых.

7. В чем заключается проблема манипулирования? Назовите три критерия, помогающие определить наличие манипулирования между людьми.
8. Понятия «этика» и «этикет».
9. Чем отличается «Вы – общение» от «Ты – общения»?
10. Этикет и этикетный статус адресата.
11. Когда в деловом общении используются обращения – индексы?
12. Назовите обязательные части этикетных текстов.
13. Приветствия. Знакомства.
14. Охарактеризуйте деловую беседу как жанр устной речи.
15. Назовите приемы начала беседы.
16. Этикет делового телефонного разговора.
17. Перечислите требования этикета к деловому письму.
18. Какие стратегии ведения переговоров вам известны?
19. Что такое когнитивные аспекты переговоров. И в чем их важность для переговорного процесса?
20. Техники и технологии переговорного процесса.
21. Приведите примеры особенностей ведения переговоров в разных странах.
22. Что такое максимы поведения? Перечислите примеры.
23. Правила речевого общения для говорящего.
24. Невербальное общение: требования этикета.
25. Назовите самые характерные отличия в поведении деловых людей стран Востока и Запада.
26. Из каких элементов состоит электронное письмо?
27. Требования к организации видеоконференции.
28. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.
29. Имидж и его составляющие.
30. Основные технологии создания имиджа.
31. Требования этикета к имиджу деловой женщины и делового мужчины.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

- В.К.Борисов, Е.М.Панина «Этика деловых отношений» - М.: 2009
- Н.И. Недошивина «Психология продаж» - Феникс, 2009
- И.И. Зарецкая «Основы этики и психологии делового общения» М. 2010
- Н.С.Ефимов «Психология общения. Практикум» - М.: 2009
- И.Н.Кузнецов «Деловое общение» - М.: 2010

Дополнительные источники:

- Г.М.Шеламова «Деловая культура и психология общения» - М.: 2008
- И.И.Аминов «Психология делового общения» - М.: 2009
- А.Я. Кибанов «Этика деловых отношений» М-2012

Интернет-ресурсы:

- docs/index-237712-html
- rudocs/exdal/com
- www.sovtorgpanor.ru-сайт «Современная торговля»

