

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»

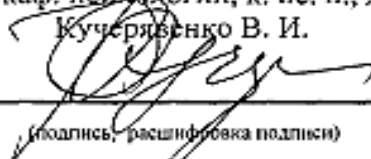
Факультет педагогики и психологии

кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ

Зав. каф. психологии, к. пс. н., доц.

Кучерявенко В. И.



(подпись, расшифровка подписи)

«27» 09 2024 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Культура делового общения

Код и наименование направления подготовки

2.19.03.04

Технология продукции и организации общественного питания

профиль

Технология и организация централизованного производства кулинарной продукции и кондитерских изделий

Разработал:
Преподаватель
Ясинский Дмитрий
Владимирович

**Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Культура делового общения»**

1. Модели контролируемых компетенций:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции и индикаторы их достижения</i>		
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 УК-3 - Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде; ИД-2 УК-3 - Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.); ИД-3 УК-3 - Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата; ИД-4 УК-3 - Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды
Информационно - коммуникационные технологии	ОПК-1. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-1. Знает: основы принципа работы современных информационных технологий ИД-2 ОПК-1. Умеет: использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. ИД-3 ОПК-1 Владеет: принципами работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Этическая культура и профессиональная этика	УК-3; ОПК-1	Доклад, сообщение, контрольная работа
2	Корпоративная культура предприятия общественного питания	УК-3; ОПК-1	Рефераты Коллоквиум

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»

Кафедра Психологии

Вопросы для зачета

по дисциплине **«Культура делового общения»**

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.
2. Основные характеристики общения.
3. Типы общения. Структура делового общения.
4. Культура делового общения.
5. Культура речи делового человека.
6. Вербальная и невербальная информация в деловом общении.
7. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении.
8. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.
9. Роль переговоров в деловом общении, позиции и приемы в переговорах.
10. Психология ведения деловых бесед с партнерами.
11. Психология разрешения конфликтов на переговорах.
12. Уловки в ведении переговоров и их психологическая характеристика.
13. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
14. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости.
15. Деловой этикет и его влияние на психологию делового общения.
16. Стил ь и социально-психологические проблемы руководства.
17. Деловое общение в рабочей группе.
18. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые отношения.
19. Этика делового общения.
20. Имидж делового человека.
21. Профессиональное общение и его составляющие.
22. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
23. Барьеры в общении и их преодоление.
24. Особенности делового общения в разных странах.
25. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.
26. Культура ведения полемики.
27. Подготовка и проведение деловой беседы.
28. Телефон в деловом общении. Как добиться успеха.
29. Деловое совещание: подготовка и проведение.
30. Документационное обеспечение делового общения.

Критерии оценки:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»

Кафедра *Психологии*
Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)
по дисциплине *Культура делового общения*

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Трансакционный анализ Э. Берна.
16. Правила телефонного разговора.
17. Проведение совещаний.
18. Национальные стили деловых переговоров.
19. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
20. Проксемические особенности общения.
21. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
22. Общие правила оформления документов.
23. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
24. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
25. Служебная переписка.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат студентом не представлен.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»

Кафедра *Психологии*

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине *Культура делового общения*

Вариант 1

Задание 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.

Задание 2. Роль переговоров в деловом общении, позиции и приемы в переговорах.

Задание 3. Типы общения. Структура делового общения.

Вариант 2

Задание 1. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении.

Задание 2. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.

Задание 3. Психология ведения деловых бесед с партнерами.

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется за контрольную работу, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Отражена актуальность рассматриваемой темы, верно определены основные категории.
3. Дан анализ литературы по теме, выявлены методологические основы изучаемой проблемы, освещены вопросы истории ее изучения в науке. Анализ литературы отличается глубиной, самостоятельностью, умением показать собственную позицию по отношению к изучаемому вопросу.
4. В заключении сформулированы развернутые, самостоятельные выводы по работе.
5. Работа оформлена в соответствии с требованиями, написана с соблюдением норм литературного языка.
6. Работа выполнена в срок.

Оценка **«хорошо»** выставляется за контрольную работу, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Раскрыта актуальность темы, верно определены цель и задачи.
3. Представлен круг основной литературы по теме, выделены основные понятия, используемые в работе. Обобщен педагогический опыт, выявлены его сильные и слабые стороны. В отдельных случаях студент не может дать критической оценки взглядов исследователей, недостаточно аргументирует отдельные положения.
4. В заключении сформулированы общие выводы.
5. Работа оформлена в соответствии с разработанными в колледже требованиями, написана с соблюдением норм литературного языка. В ней отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки. Допустимы отдельные погрешности стиля.
6. Работа выполнена в срок.

Оценкой **«удовлетворительно»** оценивается контрольная работа, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Актуальность темы раскрыта правильно, но список литературы ограничен.
3. Теоретический анализ дан описательно, студент не сумел отразить собственной позиции по отношению к рассматриваемым материалам, ряд суждений отличается поверхностностью.

4. В заключении сформулированы общие выводы.
5. Работа оформлена в соответствии с разработанными требованиями, в ней имеются орфографические и пунктуационные ошибки, погрешности стиля.
6. Работа выполнена в срок.

Оценкой **«неудовлетворительно»** оценивается контрольная работа, в которой большая часть требований, предъявляемых к подобного рода работам не выполнена.