

**Департамент образования Вологодской области
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕН

на заседании предметно-цикловой комиссии
общеобразовательных дисциплин

Председатель предметно-цикловой комиссии
Малкова С.Л.

Протокол № 9 от «23» мая 2017г

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 255–УД от 20 июня 2017 г.

**Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Деловое общение**

специальности

08.02.01. Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Разработчики:

Смирнова Людмила Викторовна,
преподаватель

Корнева Елена Борисовна,
преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	4
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
3.2. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	7
3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	10
3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ	10
3.5. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	11

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05. Деловое общение.

КОС включают контрольные материалы для проведения, текущего контроля, и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы специальности 08.02.01. Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
- программы учебной дисциплины ОГСЭ.05. Деловое общение.

Используемые в КОС оценочные средства представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Оценочные средства

Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочное средство	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Психология делового общения			
Тема 1.1. Понятие общения. Виды общения			
Тема 1.2. История развития делового этикета. Принципы делового этикета	ОК 1-9	устный опрос	
Тема 1.3 Приветствие. Представление. Визитные карточки	ОК 1-9		
Тема 1.4 Представление.	ОК 1-9	практическая работа	
Тема 1.5 Гендерные аспекты деловых отношений	ОК 1-9		
Тема 1.6 Особенности деловой одежды.	ОК 1-9	устный опрос	
Тема 1.7 Презентации в деловой сфере.	ОК 1-9	реферат	
Раздел 2.			
Тема 2.1. Организация и проведение презентаций.	ОК 1-9	практическая работа	
Тема 2.2. Письменное деловое общение. Этика делового телефонного разговора.	ОК 1-9	творческая работа	
Тема 2.3. Подходы к формированию этической культуры	ОК 1-9	письменное сообщение	
Раздел 3.			
Тема 3.1 Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента			
Тема 3.2 Определение индивидуально – психологических особенностей людей	ОК 1-9	практическая работа	

Тема 3.3 Психология и этика межнационального делового общения		доклад	
Раздел 4.			
Тема 4.1 Роль руководителя в системе управления, его функции	ОК 1-9	устный опрос	
Тема 4.2 Психологические аспекты деятельности руководителя			
Тема 4.3 Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя	ОК 1-9	практическая работа, эссе	
Раздел 5.			
Тема 5.1 Этико–психологические аспекты делового общения в коллективе	ОК 1-9	тест	
Тема 5.2 Организация рабочего места		творческая работа, таблица	
Раздел 6.			
Тема 6.1 Природа и социальная роль конфликтов			
Тема 6.2 Анализ поведения в конфликтной ситуации	ОК 1-9	практическая работа, реферат	
Дифференцированный зачет			устный опрос

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ и сочинений, а также выполнения обучающимися самостоятельных работ (таблица 2).

Таблица 2 – Контроль и оценка результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
освоенные умения	
<ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в подготовке и проведении деловых контактов; – пользоваться различными средствами коммуникаций; – осуществлять выбор оптимального размещения аудитории при общении 	<ul style="list-style-type: none"> – решение различного рода проблемных вопросов, заданий и упражнений; – индивидуальные задания, беседы.
усвоенные знания	
<ul style="list-style-type: none"> – основные правила этикета и действия в различных ситуациях (встречи, приемы, переговоры и т.п.). 	<ul style="list-style-type: none"> – фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос обучающихся; – решение различного рода проблемных вопросов, заданий и упражнений;

– основные методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций	– тестирование, дифференцированный зачёт.
--	---

Требования ФГОС СПО / ФГОС среднего общего образования к результатам освоения дисциплины:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Типы заданий и критерии оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 4. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 5. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% – положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 4 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	Отлично
89 ÷ 80	4	Хорошо
79 ÷ 70	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

Таблица 5 - Показатели оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений

«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала
«1»	Полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

3.2. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Работа по заполнению сравнительных таблиц

1. Раздел 1. Психология делового общения. Гендерные аспекты деловых отношений.

	Отношения к вербальным средствам общения	Отношение к невербальным средствам общения	Интуиция	Контроль	Успех в делах	Успех в учебе
Мужское						
Женское						

2. Раздел 3. Психологические основы деловых отношений. Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента.

Тип темперамента	Положительные характеристики поведения	Отрицательные характеристики поведения	Рекомендованные профессии	Рекомендованные виды общения

Работа с конспектами лекций

1. Раздел 4. Руководство и лидерство. Психологические аспекты деятельности руководителя
2. Раздел 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Природа и социальная роль конфликтов.

Работа с презентациями

1. Раздел 1. Психология делового общения. Презентации в деловой сфере.
2. Раздел 2. Этика и этикет делового общения. Организация и проведение презентаций.
3. Раздел 4. Руководство и лидерство. Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя.

Как умело построить деловую презентацию

1. В начале презентации необходимо:
 - заинтересовать аудиторию;
 - добиться расположения присутствующих;

- увязать тему с интересами присутствующих.
- 2. В период снижения внимания следует разнообразить структуру выступления, чтобы разбудить участников презентации. С этой же целью сообщите присутствующим о приближающемся завершении встречи.
- 3. Распределите по времени все разделы сценария. Отведите на каждый 6-7 минут и говорите в хорошем темпе. В ином случае внимания аудитории вам не удержать.
- 4. В зависимости от особенностей аудитории, степени ее подготовки и знания темы выберите подходящий вариант начала презентации:
 - любопытное (неординарное действие, пробуждающее интерес к теме презентации);
 - драматическое (прогнозирование возможного ущерба, отрицательных последствий в случае отказа от предложенного товара, услуги);
 - забавное (короткая интересная история, связанная с предметом презентации);
 - вопрошающее (вопросы, с которыми презентатор обращается к присутствующим).
- 5. Детальный план поможет избежать "минусов".
- 6. Зрительный образ вместо "сплошного" текста напомнит главное и не будет вас сковывать.
- 7. Следование «правилу трех»
- 8. Будьте кратки

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

№ п/п	Тема программы	Форма контроля
Раздел 1. Психология делового общения		
1.	Представление	практическая работа № 1
Раздел 2. Этика и этикет делового общения		
2.	Организация и проведение презентаций	практическая работа № 2
Раздел 3. Психологические основы деловых отношений		
3.	Определение индивидуально – психологических особенностей людей	практическая работа № 3
Раздел 4. Руководство и лидерство		
4.	Определение стилей управления. Самопрезентация и создание имиджа руководителя	практическая работа № 4
Раздел 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией		
5.	Анализ поведения в конфликтной ситуации	практическая работа № 5

3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Количество часов
1.	Психология делового общения	реферат	3
2.	Этика и этикет делового общения	письменное сообщение	2
3.	Психологические основы деловых отношений	доклады	2
4.	Харизматичная личность	эссе	2
5.	Организация рабочего места	таблица	2
6.	Способы и правила разрешения конфликтов	реферат	2

3.5. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Вопросы к зачету:

1. Автобиография
2. Барьеры в деловом общении
3. Вербальные средства общения
4. Визитные карточки
5. Вопросы в деловой коммуникации
6. Гендерный аспект деловой коммуникации
7. Деловая игра
8. Деловые переговоры
9. Дискуссия
10. Имидж делового человека
11. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?
12. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке?
13. Compliments в деловом общении
14. Критика в деловом общении
15. Манипуляции в деловом общении
16. Невербальные средства общения
17. Организация пространственной среды
18. Перечислите основные черты официально-делового стиля
19. Правила оформления документов
20. Представление
21. Публичная речь
22. Резюме
23. Самопрезентация
24. Слушание в деловой коммуникации
25. Способы добиться расположения собеседника

Задача (задание) 1. Написать реферат

Раздел 1. Психология делового общения. Психология делового общения

Задача (задание) 2. Подготовить письменные сообщения

Раздел 2. Этика и этикет делового общения. Этикет делового общения

Задача (задание) 3. Подготовить доклад

Раздел 3. Психологические основы деловых отношений. Психологические основы отношений

Задача (задание) 4. Написать эссе

Раздел 4. Руководство и лидерство. Харизматичная личность

Задача (задание) 5. Заполнить таблицу

Раздел 5. Управление коллективом. Анализ своего рабочего места

Задача (задание) 6. Написать реферат

Раздел 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Способы и правила разрешения конфликтов

Темы эссе
(рефератов, докладов, сообщений)
по дисциплине ОГСЭ.05 Деловое общение
(наименование дисциплины)

Специальность (код, наименование)

08.02.01. Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

1. Анализ своего рабочего места
2. Организация и проведение презентаций
3. Презентации в деловой сфере
4. Приветствие. Представление. Визитные карточки
5. Психологические основы отношений
6. Психология и этика межнационального делового общения
7. Этикет делового общения
8. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе