

**Фонд оценочных средств
по учебной дисциплине**

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

35.02.15 Кинология

Волгоград 2021 г.

Общие положения

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине *Культура делового общения*, относящейся к циклу общепрофессиональных дисциплин, разработан для организации и проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по специальности *35.02.15 Кинология*, входящей в укрупненную группу специальностей *35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство* в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом.

Результатом освоения учебной дисциплины являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих компетенций (ОК 1-9).

Формой аттестации по учебной дисциплине является *зачет*.

Раздел 1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. Освоенные умения

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений:

уметь:

У 1. Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

У 2. Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У 3. Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

У 4. Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

У 5. Поддерживать деловую репутацию;

У 6. Создавать и соблюдать имидж делового человека.

У 7. Организовывать свое рабочее место.

1.2. Усвоенные знания

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется проверка следующих знаний:

знать:

З 1. Правила делового общения;

З 2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

З 3. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З 4. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности,

З 5. Способы аргументации в производственных ситуациях;

З 6. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.

З 7. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Раздел 2. Формы контроля и оценивания по учебной дисциплине

Раздел / тема учебной дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля и оценивания
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		
<p>Тема 1.1. Специфика и история становления этики и психологии делового общения</p>	<p>ПК 1.1-ПК 1.5, ОК 1-ОК 9</p>	<p><u>Формы текущего контроля:</u> Устный и письменный опрос, в том числе в виде тестирования; проверка практических заданий по работе со словарем философских терминов, текстами первоисточников; публичная защита индивидуальных и групповых заданий проблемного характера, реферативных сообщений, эссе; проверка прочих внеаудиторных самостоятельных работ.</p> <p><u>Формы оценивания результативности обучения:</u> - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется</p>

		ИТОГОВАЯ ОТМЕТКА.
	Раздел 2. Этика как учение о морали и нравственности	
Тема 2.1. Сущность этики	ОК 1-ОК 9	<u>Формы текущего контроля:</u> Устный и письменный опрос, в том числе в виде тестирования; проверка практических заданий по работе со словарем философских терминов, текстами

Тема 2.2. Понятие и особенности профессиональной этики	ПК 1.1-ПК 1.5; ПК 2.1-ПК 2.5; ПК 3.1-ПК 3,6; ПК 4.1-ПК 4,3 ОК 1-ОК 9	первоисточников; публичная защита индивидуальных и групповых заданий проблемного характера, эссе. <u>Формы оценивания результативности обучения:</u> - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу; - формирование результата итоговой аттестации по дисциплине на основе суммы результатов текущего контроля, а также результатов итогового тестирования.
Раздел 3. Психология делового общения		
Тема 3.1. Психологические основы делового общения	ПК 3.1-ПК 3,6; ПК 4.1-ПК 4,3 ОК 1-ОК 9	<u>Формы текущего контроля:</u> Устный и письменный опрос, в том числе в виде тестирования; проверка практических заданий
Тема 3.2. Деловое общение и психодиагностика	ПК 5.1-ПК 5,6 ОК 1-ОК 9	
Тема 3.3. Культура вербального и невербального общения	ПК 5.1-ПК 5,6 ОК 1-ОК 9	
Тема 3.4. Манипулятивные техники в деловом общении	ПК 5.1-ПК 5,4 ОК 1-ОК 9	
Тема 3.5. Деловое общение в рабочей группе	ПК 5.1-ПК 5,7 ОК 1-ОК 9	
Раздел 4. Этикет и культура поведения делового человека		
Тема 4.1. Понятие и особенности делового этикета	ПК 4.1-ПК 4,3 ОК 1-ОК 9	<u>Формы текущего контроля:</u> Устный и письменный опрос, в том числе в виде тестирования; проверка практических заданий

Раздел 5. Психология конфликта		
Тема 5.1. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ПК 5.1-ПК 5,7 ОК 1-ОК 9	Формы текущего контроля: Устный и письменный опрос, в том числе в виде тестирования; проверка практических заданий
УД (в целом):		зачет

Раздел 3. Оценка освоения учебной дисциплины *Культура делового общения*

3.1. Общие положения

Основной целью оценки освоения учебной дисциплины является оценка освоенных умений и усвоенных знаний.

Оценка учебной дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания.

Промежуточная аттестация по дисциплине *Культура делового общения* осуществляется в форме *зачета*. Условием допуска к зачету являются положительные оценки по всем практическим, самостоятельным и контрольным работам. Зачет проводится в письменной форме в виде выполнения тестовых заданий различного уровня сложности.

Условием положительной аттестации по дисциплине на зачете является положительная оценка освоения всех умений, знаний, а также формируемых общих компетенций по всем контролируемым показателям.

3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля по дисциплине *Культура делового общения*

В состав комплекта материалов для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих компетенций входят задания для обучающихся с развернутыми ответами. Задания включают основные дидактические единицы дисциплины.

Составлено – 3 варианта по 25 тестовых заданий в каждом. Представлены задания двух основных типов: 1 тип – задания на установление соответствия (4); 2 тип – задания с выбором одного правильного ответа (21). По итогам каждой выполненной части работы выставляется качественная оценка в баллах от 2-х до 5-ти.

При неудовлетворительных результатах тестирования следует повторно проработать соответствующий учебный материал.

Максимальное время выполнения задания: 2 академических часа.

Раздел 4. Текущий контроль успеваемости.

4.1. Вопросы к первой контрольной точке:

1. Специфика делового общения.

2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в деловом общении.
7. Сознательное и бессознательное в невербальном общении.
8. Виды делового общения, и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе. Структура деловой беседы.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам.
17. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
18. Структура и динамика конфликта.
19. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
20. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
21. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
22. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
23. Стратегия и тактика проведения переговоров.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

4.1.1. Вопросы ко второй контрольной точке

1. Основные требования к записи бесед (переговоров).
2. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
3. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
4. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
5. Психологические аспекты делового общения.
6. Этические нормы при вручении и получении подарков.
7. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
8. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
9. Подготовка и планирование переговоров.
10. Сферы (и порядок использования) в деловом общении визитных карточек.
11. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
12. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
13. Национальные стили ведения переговоров.
16. Роль этики в деловом взаимодействии.
17. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
18. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
19. Общие этические принципы и нормы делового общения. Роль этикета и

- культуры поведения в деловом общении.
20. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
 20. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
 21. Правила вербального общения в бизнесе.
 22. Культура и техника речи в самопрезентации.
 23. Манера общения и имидж делового человека.
 24. Манипулятивные техники в деловом общении.
 25. Пирамида потребностей А. Маслоу.

4.2. Промежуточный контроль успеваемости

Вопросы к зачету

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Использование этих стратегий в конфликте.
5. Внутргрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
7. Установки. Влияние установки на контакт.
8. Понятие «конфликт». Его сущность.
9. Управление конфликтом.
10. Тренировка и правила «Я-сообщения».
11. Приемы активного слушания.
12. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
13. Круги общения и уровни понимания.
14. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
15. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
16. Коммуникативные роли субъектов общения.
17. Публичное выступление. Специфические особенности речи.
18. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
19. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения.
20. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентация. Подготовка к презентации, и психологические приемы ее проведения.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
21. Слушание и проблемы понимания информации.
22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка.

23. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция: согласованность.

24. Зоны и дистанции. Статус, личная зона и безопасность. Сигналы дистанции.

25. Имидж современного специалиста и секреты успешной коммуникации.

4.3. Контроль самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы студентов очной формы обучения

Перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Раскройте понятие «Общение».
2. Роль, структура и средства общения.
3. Перечислите основные функции общения.
4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
5. Назовите основные способы манипуляций в общении, обозначьте способы их нейтрализации.
6. Перечислите приемы, стимулирующие конструктивное общение.
7. Каковы основные психологические приемы эффективного общения?
8. Каковы основные виды делового общения?
9. Перечислите основные правила речевой коммуникации.
10. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения?
11. В чем проявляется преимущество визуального контакта?
12. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении?
13. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения.
14. Дайте определения 4 типам темперамента.
15. Дайте определение основных понятий этики делового общения: взаимодействие, коммуникация, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения
16. Перечислите универсальные этические и психологические нормы и принципы.
17. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами.
18. Как классифицируются *деловые переговоры* по характеру их проведения?
19. Назовите важные организационные моменты деловых переговоров.
20. Какие методы используются для ведения деловых переговоров?
21. Какие способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений?
20. Что такое *этикет* делового человека?
21. Цель визитной карточки.
22. Назовите основные виды этикета?
23. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины?
24. Перечислите основные правила поведения в общественных местах.
25. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах?
26. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе?

27. Правила конструктивной критики.
28. Документационное обеспечение делового общения, что это такое?
29. Каковы общие правила оформления документов?
30. Деловая переписка: письма, их виды?

С целью успешного выполнения самостоятельной работы необходимо:

1. Составить терминологический словарь по каждой из представленных тем.
2. Выбрать три темы из предложенных (на выбор студента). Внимательно их изучить.

По первой теме составить тестовые задания (не менее 10 заданий, по 3-4 варианта ответов на задание и приложить ответы на задания); по второй теме составить кроссворд или чайнворд (не менее 7 слов); по третьей теме составить презентацию (не более 15 слайдов).

4.4. Контроль остаточных знаний

В каждом вопросе выберите один из вариантов правильного ответа.

Примерные темы презентации

1. Национальные стили культуры делового общения.
2. Особенности переговорного процесса.
3. Стратегия и тактика ведения переговоров.
4. Соотношение презентации и самопрезентации.
5. Особенности проведения совещания.
6. Роль делового письма в деловом общении.
7. Суть культуры делового письма.
8. Деловое письмо и требования к нему.
9. Резюме и его составляющие.
10. Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.
11. Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
12. Этические нормы телефонного разговора.
13. Имидж делового человека.
14. Способы передачи информации в деловом общении.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Основные виды делового общения.
17. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
18. Психологические приемы влияния на партнера.
19. Манера и поведение делового человека.
20. Формы делового общения.
21. Место делового общения в социальных системах.
22. Этикет в деловом общении.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Речевое общение как форма социального бытия человека.
2. Психологическая структура общения.

3. Речевое общение и его виды и формы.
4. Деловая беседа как основная форма делового общения.
5. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
6. Психологические приемы влияния на партнера.
7. Понятие переговоры.
8. Классификация переговоров.
9. Функции переговоров.
10. Этапы переговоров.
11. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
12. Выслушивание партнера как психологический прием.
13. Формирование переговорного процесса.
14. Национальные стили ведения переговоров.
15. Понятие публичной речи.
16. Подготовка к публичному выступлению.
17. Начало выступления.
18. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.
19. Кинестические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
20. Проксемические особенности невербального общения.
21. Визуальный контакт.
22. Межнациональные различия невербального общения.
23. Электронные коммуникации.
24. Вспомогательные технические средства визуализации (наглядные пособия, раздаточные материалы, демонстрационные доски, стенды, плакаты, проецируемые материалы).
25. Понятие корпоративного имиджа на предприятиях туристической индустрии.
26. Этикет и манеры поведения делового человека.
27. Внешний вид.
28. Тактика общения.
29. Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения.
30. Понятие «Служебный документ».
31. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.
32. Культура делового письма.
33. Понятие «делового письма».
34. Требования к деловому письму.
35. Понятие резюме и его составляющие.
36. Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.
37. Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
38. Этические нормы телефонного разговора.

**ТЕСТ ПРОВЕРКИ ОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЙ
БЛАНК ДЛЯ ОТВЕТОВ**

Группа /ФИО /студента _____
Дата проведения теста _____

1. Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека?

1. Имидж 2. Общение 3. Этикет 4. Переговоры

2. Психологическая структура общения состоит...

1. Коммуникативная сторона общения 2. Интерактивная сторона общения 3. Перцептивная сторона общения 4. Все перечисленное

1. Дополните. Перцепция – это... _____

2. Дополните. Что является главным средством общения? _____

3. Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

1. Жест 2. Мимика 3. Знак 4. Язык.

6. Название знака специально производимого для передачи информации.

1. Интенциональный 2. Неинтернациональный 3. Экспрессивный 4. Манипулятивный

7. Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

1. Публичное выступление 2. Переговоры 3. Деловое общение 4. Сопровождение 5. Дискуссия.

8. Дополните:

Вид общения, средством передачи информации являются: позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, и пр., называется _____ общение

9. Установите соответствие (соедините линиями)

1. Ритуальный стиль общения	В. К партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.
2. Манипулятивный стиль общения	А. Направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает

	удовлетворение данной человеческой потребности
3. Гуманистический стиль общения	Б. Главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.

10. Основными формами делового общения являются:

1. Деловая беседа; 2. Деловые переговоры; 3. Спор, дискуссия, полемика; 4. Деловое совещание; 5. Публичное выступление; 6. Телефонные разговоры; 7. Деловая переписка. 8. Все перечисленное.

11. Как называется обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.

1. Деловая беседа 2. Деловая переписка 3. Публичное выступление 4. Телефонные разговоры

12. Назовите форму делового общения, которая является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.

1. Переписка 2. Беседа 3. Публичное выступление 4. Все перечисленное.

14. Установите последовательность № этапа беседы

Этапы деловой беседы

- создать благоприятную атмосферу для беседы;
- пробудить интерес собеседника;
- привлечь внимание к теме разговора;
- установить контакт с собеседником.

14. Как называются вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет"?

1. Открытые 2. Закрытые 3. Риторические 4. Переломные 5. Все перечисленные.

15. Психологический прием влияния на партнера, который заключается в словах, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник.

1. Комплимент 2. Нахальство 3. Лесть 4. Все перечисленные.

16. Название взаимозависимого процесса выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

1. Общение 2. Переговоры 3. Выступление 4. Беседа.

17. Такие переговоры, как правило, сложны и длительны, поскольку участники мало знают друг друга. Они проявляют осторожность и осмотрительность, стараются получить информацию от третьих источников.

1. Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений
2. Переговоры с целью нормализации отношений
3. Переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
4. Переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
5. Переговоры с новым партнером

18. Название функции переговоров. «Переговоры могут быть нужны не столько для того, чтобы договориться с другой стороной, сколько для того, чтобы заинтересовать третью, для пропаганды своих взглядов, убеждений, идей, рекламы товаров и услуг».

1. Контрольная 2. Рекламная 3. Информационная 4. Отвлекающая.

19. Рекомендация по развитию _____ слушания: развивайте свои способности, дайте собеседнику время высказаться, проявите полное внимание к собеседнику, избегайте поспешных выводов.

20. Публичная речь —

1. Является средством достижения деловых целей, а не самоцелью.
2. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
3. Взаимозависимый процесс выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

23. Какой контакт необходимо установить оратору, чтобы слушатели воспринимали сказанное?

1. Личностный 2. Эмоциональный 3. Познавательный 4. Приветственный.

24. Классический прием, с помощью которого можно снять эмоциональную напряженность.

1. Юмор 2. Провокация 3. Драматизация речи 4. Эмоциональность 5. Все перечисленное.

26. Непременным атрибутом любой встречи и прощания является...

1. Жест открытости 2. Рукопожатие 3. Жест подозрительности 4. Жест и позы защиты

28. Установите соответствие:

Зона пространственной территории. Размер

1. интимная зона общения	А. от 46 до 120 см
2. личная зона общения	Б. от 120 до 360 см
3. социальная зона общения	В. от 15 до 45 см
4. общественная или публичная зона	Г. более 360 см

31. Название зоны, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на официальных приемах и дружеских вечеринках.

32. Это есть установленный порядок поведения личности на работе, в общественных местах, на приеме, деловых встречах.

1. Общение 2. Этикет 3. Визитная карточка

33. На официальные приемы в последнее время женщинам принято являться в вечернем платье, длинном или «маленьком черном». Обычно это оговаривается в письменном _____, которое вы получите.

34. Главное украшение мужчины — это... _____

35. Какие документы относятся к внутренней информационно-справочным, методическим документам?

1. Заявление, доверенность, приказ о приеме, увольнении, поощрении.

2. Указ, постановление, акт, инструкция, методическое указание, информационное письмо.

3. Отчет, справка, докладная и объяснительная записка, деловое письмо, методическое разъяснение.

4. Устав учреждения, положение, приказ, решение, распоряжение администрации, должностная инструкция, протокол и т.д.).

36. К каким документам относятся законы, постановления, решения, приказы?

1. Директивные и распорядительные документы.

2. Административно-организационные документы.

3. Документы личного состава работающих.

37. Как называются официальные сообщения, переданные по телефону, факсовые и телетайпные материалы.

1. Входящая корреспонденция.

2. Исходящая корреспонденция.

3. Телеграмма.

4. Телефонограмма.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков.

Оценивание результатов обучения студентов, по дисциплине, осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса. Первая контрольная точка проводится в начале февраля, вторая – в первой декаде мая.

Итоговая аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Итоговая аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта.

Оценка «зачтено».

Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых понятий изучаемой дисциплины. Соблюдаются нормы литературной речи.

Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

Оценка «незачтено».

Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Имеются заметные пробелы в знаниях и нарушения норм литературной речи.

Критерии оценки знаний и умений студентов при проведении текущего и итогового контроля по дисциплине *Культура делового общения*

Критерии оценки результатов тестирования

Перевод числа правильных ответов обучающегося в оценку по пятибалльной шкале рекомендуется проводить в соответствии с нижеприведенной таблицей.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Примерные нормы оценок по устному опросу**Оценка «5»**

Оценка «отлично» выставляется студенту, который обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значений для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4»

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который обнаружил полное знание учебно-программного материала, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по предмету и способным к их самостоятельному обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3»

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

Оценка «2»

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данному предмету и определенными соответствующей программой курса.

Критерии оценки сообщений студентов

1. Содержательность, глубина, полнота и конкретность освещения темы (проблемы.)

2. Логичность: последовательность изложения, его пропорциональность, обоснование теоретических положений фактами или обобщение фактов и формулирование выводов.

3. Концептуальность изложения: рассмотрены ли различные точки зрения (концепции), выражено ли свое отношение.

4. Риторика (богатство речи): лаконичность, образное выражение мыслей и чувств путем использования различных языковых средств, выбора точных слов, эпитетов и т. п., правильность и чистота речи.

4. Направленность контрольно-оценочных материалов для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Направленность освоенных умений на формирование ОК

Таблица 3

Коды проверяемых умений	Коды компетенций, на формирование которых направлены умения
У 1- У 7	ОК 1-9, ПК 1.1-1.5, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1-3.6, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.7

4.2. Направленность усвоенных знаний на формирование ОК

Таблица 4

Коды проверяемых знаний	Коды компетенций, на формирование которых направлены знания
З 1 – З 7	ОК 1-9, ПК 1.1-1.5, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1-3.6, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.7

Разработчик:

Институт непрерывного образования Волгоградский ГАУ преподаватель И.Г. Мнацаканян
(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)