Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

Профессиональная этика и деловое общение

по специальности

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Вологда, 2020

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «02» сентября 2020г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И.Гадаева

Утверждаю
Заместитель директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Одобрено на заседании методического совета
Протокол № 1от 09.09.2020

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:

Майорова Н.В.	преподаватель	ЧПОУ ВКК
(ФИО)	*(должность)*	*(место работы)*
(ФИО)	*(должность)*	*(место работы)*

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) учебной дисциплины Профессиональная этика и деловое общение.

I ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (УД) Профессиональная этика и деловое общение ППССЗ по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

1.2 Результаты освоения программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения программы УД у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.	- грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - грамотно применены правила слушания - правильно применены техники ведения беседы - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения - не нарушены этические принципы общения - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотное ориентирование в видах социальных взаимодействий	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Оценка на практических занятиях
ПК 1.2. На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.	- грамотное умение ориентироваться в ситуациях, возникающих в процессе обслуживания - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной	Фронтальный устный опрос

	деятельности	
ПК 1.6. Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.	- грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	- не нарушены этические принципы общения - грамотное умение ориентироваться в ситуациях, возникающих в процессе обслуживания - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - грамотно применены правила слушания - правильно применены техники ведения беседы - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях

Таблица 2. Показатели оценки сформированности ОК

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость	- демонстрация интереса к	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и
своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	будущей профессии.	письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области межличностного общения; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях
ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.	- точное владение большим активным запасом слов; - правильное обоснование выбора и применения приемов делового и управленческого общения в устной и письменной форме	Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях

В ходе освоения ПМ обучающиеся осваивают следующие знания и умения.

Таблица 3. Показатели оценки освоения знаний и умений

Знания, умения	**Показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
Знания		
взаимосвязь общения и деятельности	- демонстрация знаний о взаимосвязи общения и деятельности	Устный опрос; письменный опрос (проверочные и самостоятельные работы на занятиях);
цели, функции, виды и уровни общения	- демонстрация знаний о целях, функциях, видах и уровнях общения	
роли и ролевые ожидания в общении	- демонстрация знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении	
виды социальных взаимодействий	- демонстрация знаний о видах социальных взаимодействий	
механизмы взаимопонимания в общении	- демонстрация знаний о механизмах взаимопонимания в общении	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- демонстрация знаний о техниках и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения	
этические принципы общения	- демонстрация знаний об этических принципах общения	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- демонстрация знаний об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов	
Умения		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- демонстрация умений применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Устный опрос; письменный опрос (проверочные и самостоятельные работы на занятиях); отчет по внеаудиторной самостоятельной работе; защита практической работы.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- демонстрация умений использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
применять правила делового этикета в профессиональной деятельности	- демонстрация умений применять правила делового этикета в профессиональной деятельности	
регулировать конфликтные ситуации в организации	- демонстрация умений регулировать конфликтные ситуации в организации	

1.3 Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы УД является контрольная работа

II КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом оценки освоения УД являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов.

Таблица 5. Контроль и оценка освоения УД Профессиональная этика и деловое общение

Элемент УД (раздел, тема)	**Текущий контроль**		**Промежуточная аттестация**		
	Оценочное средство	**Проверяемые умения, знания**	**Форма контроля**	**Оценочное средство**	**Проверяемые умения, знания**
Тема 1.1 Психология общения как область психологических знаний	Фронтальный опрос; проверка домашнего задания; практическая работа.	уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; **знать:**			**уметь:** – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

		- цели, функции, виды и уровни общения; - взаимосвязь общения и деятельности;	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 6 вариантов по 3 задания (два - теоретических, одно-практическое).	– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – применять правила делового этикета в профессиональной деятельности; – регулировать конфликтные ситуации в организации
Тема 1.2 Индивидуально-психологические основы делового общения	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; работа на занятиях, практические работы.	**уметь:** - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; **знать:** - виды социальных взаимодействий; - роли и ролевые ожидания в общении;			**знать:** – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы
Тема. 1.3 Коммуникация и психология общения в коммерции	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; работа на занятиях, практические работы.	**уметь:** - регулировать конфликтные ситуации в организации; **знать:** - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - механизмы взаимопонимания в общении;			

Раздел 2. Этическая культура общения в профессиональной деятельности **Тема 2.1** Этика делового общения как социально-психологическая основа профессиональных деловых отношений	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; работа на занятиии, практическая работа.	**уметь:** - применять правила делового этикета в профессиональной деятельности; **знать:** - этические принципы общения			взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
Тема 2.2 Культура делового общения	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; работа на занятиях, практические работы.	**уметь:** - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; **знать:** - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения			

2.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

По итогам изучения дисциплины предусмотрена контрольная работа (письменно). Контрольная работа состоит из 6 вариантов по 3 задания (два - теоретических, одно-практическое).

Содержание заданий

Примерный перечень теоретических вопросов для контрольной работы

1. Определить значение общения в профессиональной деятельности менеджера.
2. Определить причины неэффективных коммуникаций. Привести примеры психологических и коммуникативных барьеров.
3. Дать характеристику людей с разным типом темперамента. Раскрыть основные техники общения с представителем каждого психологического типа.
4. Определить значение памяти в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть методы тренировки и развития памяти.

5. Определить значение восприятия в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть основные «ошибки» восприятия.

6. Определить значение внимания в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть приемы привлечения внимания.

7. Дать определение понятия «профессиональный стресс», «стрессоустойчивость». Раскрыть причины профессионального стресса, определить условия формирования стрессоустойчивости в сфере обслуживания.

8. Раскрыть модели работы со стандартными претензиями и возражениями в сфере обслуживания.

9. Раскрыть алгоритм ведения коммерческих переговоров (подготовка и порядок ведения переговорного процесса). Рассмотреть тактики ведения переговоров.

10. Раскрыть значение конструктивной критики в профессиональной деятельности. Рассмотреть основные виды.

11. Раскрыть роль конфликта в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение. Рассмотреть динамику развития, его значение и структуру.

12. Раскрыть основные способы профилактики разрешения конфликтов. Определить их достоинства и недостатки. Объяснить на примере производственных ситуаций.

13. Раскрыть виды психологического воздействия. Определить значение в профессиональной деятельности.

14. Определить требования к речевой культуре делового разговора. Рассмотреть основные речевые ошибки. Раскрыть правила ораторского искусства.

15. Раскрыть правила делового общения по телефону.

Примерный перечень практических заданий для контрольной работы

Решить производственные задачи, используя приемы аргументации и тактики повышения эффективности общения.

1. Подготовить презентацию, используя основные техники и приемы.
2. На основе конкретной ситуации дать характеристику сотрудника, определить основные техники общения.
3. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
4. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценки

Оценка «Отлично» выставляется обучающемуся за правильное выполнение всех теоретических и практического задания;

Оценка «Хорошо» выставляется обучающемуся за правильное выполнение одного из двух теоретических заданий и практического задания; или неполное раскрытие первого задания и правильное решение не менее трёх вопросов второго задания и выполнение практического задания;

Оценка «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся за неполное раскрытие первого вопроса и выполнение практического задания; или правильное решение менее трёх вопросов второго задания и выполнение практического задания; или за раскрытие двух теоретических вопросов.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся за выполнение одного задания и менее.

Задание

Промежуточная аттестация: контрольная работа	Дисциплина **«Профессиональная этика и деловое общение»**

1. Раскройте сущность и значение конструктивной критики в профессиональной деятельности менеджера по продажам, охарактеризуйте её основные виды.

2. Определите правильный вариант ответа на поставленные вопросы:

А) Подберите правильное утверждение. Коммуникативная культура – это…

1) совокупность коммуникативных умений, ставших органической частью личности;
2) умение грамотно излагать мысли;
3) умение слушать;
4) владение ораторским искусством;

Б) Направленность человека на себя формирует стремление к:

1) совместной деятельности;
2) социальному одобрению;
3) личному первенству;
4) зависимости от группы;

В) Актуальность знаний психотипов в коммерческой деятельности определяется:

1) возможностью прогнозировать поведение потребителей как партнеров по коммуникации;
2) необходимостью манипулировать поведением потребителей;
3) необходимостью программировать поведение потребителей;
4) стремлением ограничить свободу выбора потребителя;

Г) Показателями деструктивности конфликта является:

1) сохранение противоречий;
2) устранение противоречий;
3) быстротечность конфликта;
4) затяжной характер конфликта;

Д) Установите соответствие:

1) этика коммерсанта;	А) Правила поведения коммерсанта
2) этикет коммерсанта;	Б) Нормы поведения коммерсанта
	В) Нормы и правила поведения

Е) Установите соответствие:

1) коммуникатиная;	А) восприятие партнеров
2) интерактивная;	Б) обмен информацией
3) перцептивная;	В) взаимодействие партнеров
	Г) понимание информации

3. **Практическое задание:** Между сотрудниками разных отделов продаж возник спор, грозящий перейти в конфликт. Предложите действия для того, чтобы не допустить разрастание конфликта. Озвучьте способы существующие, для предупреждения подобных ситуаций в будущем.

2.3 Перечень практических работ

Таблица 6. Практические работы по УД Профессиональная этика и деловое общение

№	Название практического занятия	Кол-во часов
1	Общение в профессиональной деятельности коммерсанта (формирование навыков общения в форме проведения тренинговых упражнений)	2
2	Специфика психических познавательных процессов в профессиональной деятельности коммерсанта	2
3	Индивидуально-психологические особенности личности специалиста: темперамент, профессиональные способности	2
4	Коммуникативные и психологические барьеры в общении (в форме тренинговых упражнений)	2
5	Анализ реакций на критику в процессе общения, провоцирование критики. Изучение конструктивных критических высказываний	2
6	Деловая игра «Жалоба» (изучение динамики развития конфликта)	2
7	Решение ситуационных задач на тему «Мое поведение в конфликте»	2
8	Анализ моральных проблем и принятие этических решений	2
9	Развитие лидерского потенциала коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)	2
10	Приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)	2
11	Модели работы со стандартными претензиями и возражениями в торговле (в форме тренинговых упражнений)	2
12	Деловая игра «Купи-продай» (отработка правил аргументирования)	2
13	Решение ситуационных задач на тему «Манипулятивные техники в профессиональной деятельности коммерсанта»	2
14	Анализ конкретных ситуаций общения по телефону	2