



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www.mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

В.В.Новикова

«__» _____ 2023 г

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности
по специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Ижевск 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности СПО 38.02.04 Коммерция
(по отраслям).

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация "Международный Восточно-Европейский колледж"

КОС рассмотрен на ПЦК

Протокол № 1 «28» 08 2023 г.

Председатель ПЦК 8307 / Зайцев 84 /

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	11
3. Оценка освоения учебной дисциплины	14
3.1. Формы и методы оценивания	14
3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	18
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	27

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям) следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные компетенции и общими компетенциями, личностными результатами:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:

31 взаимосвязь общения и деятельности;

32 цели, функции, виды и уровни общения;

33 роли и ролевые ожидания в общении;

34 виды социальных взаимодействий;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические и психологические принципы общения;

38 способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции;

Перечень формируемых компетенций и личностных результатов:

Перечень формируемых профессиональных компетенций

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

Перечень формируемых общих компетенций и личностных результатов:

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями и личностными результатами:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ЛР1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

Соотнесение ОК и личностных результатов

ОК	Соответствующие личностные результаты
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа». ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. ЛР9 Соблюдающий и пропагандирующий

	правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. ЛР10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. ЛР11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. ЛР13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа». ЛР10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. ЛР13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности,

	независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	ЛР1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. ЛР2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных

	этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. ЛР10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. ЛР11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. ЛР12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. ЛР13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	ЛР2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий

	неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа». ЛР5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. ЛР12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. ЛР13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
--	---

Формой аттестации по учебной дисциплине является контрольная работа.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ЛР1-ЛР15	знает и умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
У2 использовать приемы саморегуляции; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ЛР2-ЛР8, ЛР12-ЛР15	использует приемы саморегуляции в своей деятельности и общении	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа

Знать: 31 взаимосвязь общения и деятельности; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	понимает взаимосвязь общения и деятельности	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
32 цели, функции, виды и уровни общения; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	Знает и умеет ориентироваться в целях, функциях, видах и уровнях общения	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
33 роли и ролевые ожидания в общении; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	ориентируется в ролях и ролевых ожиданиях в общении	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
34 виды социальных взаимодействий; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	знает виды социальных взаимодействий	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа

35 механизмы взаимопонимания в общении; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	Знает и применяет механизмы взаимопонимания в общении	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	знает техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
37 этические и психологические принципы общения; ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	знает и умеет применять этические и психологические принципы общения	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа
38 способы разрешения конфликтов ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договоры и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	знает и применяет способы разрешения конфликтов	Текущий контроль: Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль: Тестирование Итоговый контроль: Контрольная работа

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания по дисциплине «ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, личностных результатов.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2.

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ЛР, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, ЛР, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ЛР, ПК, У, З
Раздел 1. «Основы профессиональной этики»			Тест №1	У1, 31, 32, 34, 35, 36, 37, ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7	Контрольная работа	У1,У2, 31 – 38 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7
Тема 1.1. Основы этических знаний.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	37, У1 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				
Тема 1. 2. Этика профессионального общения.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У1, 34, 35, 37 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства делового общения.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У1, 31, 32, 36, 37 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				

Раздел 2. «Этика и этикет в коммерческой деятельности»			Тест №2	У1, 33 - 37 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7		
Тема 2.1. Морально-этикетные нормы.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У1, 37 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				
Тема 2.2. Правила и этикет деловых отношений.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У1, 33- 37 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				
Раздел 3. Психология в коммерческой деятельности			Тест №3	У1, У2, 35, 36, 37, 38 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7		
Тема 3.1. Общие представления о психологических явлениях. Приемы саморегуляции.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У2, 37 ОК 04, ЛР2-ЛР8, ЛР12-ЛР15 ПК 1.1, 1.7				
Тема 3.2. Деловое общение как социально – психологический феномен.	Оценка устного опроса. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	35- 38 ПК 1.1, 1.7				

Конфликты.						
Тема 3.3. Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях.	Оценка устного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	У1, У2, 35, 36, 37, 38 ОК 01-04, ЛР1 - ЛР15 ПК 1.1, 1.7				

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Текущий контроль

Вопросы к устному опросу:

Раздел 1. Основы профессиональной этики.

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие профессиональной этики.
2. Понятие этикета.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Происхождение этикета.
5. Особенности придворного этикета.
6. Особенности дипломатического этикета.
7. Особенности воинского этикета.
8. Особенности общегражданского этикета.
9. Особенности делового этикета.
10. Этапы развития деловой этики в России.
11. Основные принципы профессиональной этики.
12. Виды профессиональной этики.
13. Кодексы профессиональной этики.

Раздел 2. Этика и этикет в коммерческой деятельности».

Вопросы для устного опроса:

1. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?
2. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
3. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
5. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
6. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
7. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?
8. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
9. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.
10. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
11. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
12. Какие виды деловых приемов Вы знаете?
13. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
14. Какими правилами поведения следует руководствоваться на деловых приемах?
15. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
16. Какие факторы влияют на особенности национального этикета? В чем проявляется их влияние?

17. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?

Раздел 3. Психология в коммерческой деятельности

Вопросы для устного опроса:

1. Психические процессы.
2. Психические состояния.
3. Психические свойства личности.
4. Психологические требования к предпринимателю.
5. Сущностные свойства и структура конфликта.
6. Прогнозирование конфликта.
7. Профилактика конфликтов.
8. Предупреждение и предотвращение конфликта.
9. Этические и психологические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях.
10. Правила поведения с собеседниками различных психологических типов.
11. Правила конструктивной критики.
12. Борьба с манипулированием.
13. Тактика защиты от некорректных собеседников.
14. Этика и психология разрешения конфликтов.
15. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
16. Переговоры в разрешении конфликтов.
17. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта.
18. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов

3.2.2. Рубежный контроль

Тест № 1

1. В переводе с латинского «мораль» означает:

- А) этикет
- +Б) нрав, обычай
- В) поведение

2. Основная функция морали:

- +А) регулятивная
- Б) познавательная
- В) исследовательская

4. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности

- А) нет

+Б) да

5. Что отличает мораль от норм права, традиции и обычая:

- А) детализированные предписания действий
- Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
- +В) наличие индивидуальной свободы выбора

6. Несоответствие моральным требованиям перед лицом других, страх перед порицанием извне – это:

- +А) стыд
- Б) раскаяние
- В) покаяние

7. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:

- А) стыд
- +Б) совесть
- В) покаяние

8. Основная функция совести:

- +А) самоконтроль
- Б) контроль со стороны других
- В) познание окружающих

9. Осознание своего несоответствия заведомо аморальным требованиям – это:

- +А) ложный стыд
- Б) стыд за другого
- В) стыд перед самим собой

10. Общение - это

- А) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.
- +Б) это 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
- В) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями.

11. Выделяют следующие стороны общения:

- А) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- +Б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная
- В) информационная, перцептивная, эмпатийная

12. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

- +А) значение
- Б) понятие
- В) интерпретация

13. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

- А) действиями
- +Б) информацией
- В) знаками

14. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:

- +А) невербальное
- Б) словесное
- В) вербальное

15. К невербальным элементам общения относятся:

- А) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
- Б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- +В) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

16. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

- +А) идентификация, эмпатия и рефлексия
- Б) эмпатия, самооценка, интроспекция
- В) идентификация, интроспекция, эмпатия

17. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это:

- А) интроспекция
- Б) рефлексия
- +В) эмпатия

18. Идентификация – это...

- А) способность к постижению эмоционального состояния другого человека – в форме сопереживания
- Б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности
- В) способом выражения самосознания личности.
- +Г) способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

19. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

- А) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
- +Б) заражение, внушение, убеждение и подражание

В) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия

20. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

- А) фактор превосходства
- Б) фактор привлекательности
- +В) все ответы верны

21. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

- А) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке отдельных качеств неизвестного человека.
- Б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
- +В) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях.

Критерии оценки:

80-100 % правильных ответов – «отлично».

66-79% правильных ответов – «хорошо».

50-65% правильных ответов – «удовлетворительно».

менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

Тест № 2

1. Этикет – явление:

- А) историческое
- Б) природное
- +В) социальное

2. Исторический период когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

- +А) 18 век
- Б) 19 век
- В) 15 в.

3. Обращение формальное – это обращение:

- А) без имени
- Б) по имени 20
- +В) по имени отчеству

4. В переводе с французского «этикет»

- А) имидж
- +Б) ярлык, этикетка
- В) мораль

5. Характерная черта современного этикета:

- +А) демократичность
- Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
- В) консерватизм

6. Что можно отнести к протокольным мероприятиям:

- А) беседа
- Б) светский разговор
- +В) переговоры

7. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:

- А) принципиальный
- Б) позиционный
- +В) межличностный

8. Результат деловых переговоров фиксируется:

- +А) письменным договором
- Б) устным соглашением
- В) устным обещанием

9. Как называется одна из стадий переговоров

- А) стадия игнорирования
- Б) стадия уклонения
- +В) стадия обсуждения

10. Отметьте две стороны правил этикета:

- А) Эгоистическая
- +Б) морально-этическая
- В) эстетическая

Критерии оценки:

80-100 % правильных ответов – «отлично».

66-79%правильных ответов – «хорошо».

50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».

менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

Тест № 3

1. Психология как самостоятельная наука оформилась:

- +а. в 1880-е годы
- б. в 1860-е годы
- в. в 1900-е годы

2. Основные механизмы познания другого человека:

- а. децентрация, эмпатия, атрибуция
- б. рефлексия, идентификация, аттракция

+ в. эмпатия, рефлексия и идентификация

3. Опосредованное общение — это:

а. личностное взаимодействие, при котором люди находятся рядом и общаются при помощи речи, жестов и мимики

+ б. взаимодействие, при котором индивидов разделяет расстояние или время (например, переписка, телефонные разговоры)

в. общение индивидов без использования речи

4. Основанием разделения памяти на двигательную, эмоциональную, образную и вербальную является:

+а. предмет отражения

б. тип активности, проявляемой субъектом

в. доминирующий анализатор

5. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности — это:

а. самоконтроль

б. рефлексия

+в. воля

6. Понимание другого человека путем отождествления себя с ним называется:

а. контрперенос

б. эмпатия

+в. идентификация

7. Чувства, связанные с познавательной деятельностью, называются чувствами:

а. когнитивными

+б. интеллектуальными

в. прагматичными

8. Восприятие часто принято называть:

а. вниманием

+б. перцепцией

в. чувствительностью

9. Отрицательное влияние стресса на организм называют...

+а. дистрессом

б. фрустрацией

в. нервным истощением

10. Если заранее установлены способы и темы общения, а понимание личности собеседника заменяет знание его роли в социуме, такое взаимодействие называют:

а. формальным общением

+б. ролевым общением

в. личностным общением

11. Выделяют следующие уровни общения:

+а. фатический, информационный, личностный

б. фактический, формальный, личный

в. поверхностный, деловой, личный

12. По признаку равноправия индивидов, участвующих в общении, взаимодействие разделяют на:

- а. императивное и манипулятивное
- б. равноправное и подчиненное
- +в. монологическое и диалогическое

13. Больше внимания вызывает тот объект или стимул, который является более:

- а. знакомым
- +б. интенсивным
- в. простым для понимания

14. Временной отрезок, в котором индивид проживает негативные эмоции, субъективно кажется:

- а. таким же по длительности, как приятно проведенное время
- б. более кратким
- +в. более долгим

15. Доказано, что с изменением типа и уровня освещенности восприятие человеком цвета знакомого предмета не изменяется. Какое свойство восприятия отвечает за это искажение?

- +а. константность
- б. субъективность
- в. предметность

16. Согласно Э. Титченеру, эмоции отличаются от ощущений тем, что к ним нельзя применить критерий:

- а. продолжительности
- +б. ясности
- в. положительной или отрицательной направленности (модальности)

17. Что является предметом изучения психоанализа?

- а. сознательное
- +б. бессознательное
- в. надсознательное

18. Понятие «коллективного бессознательного» ввел в психологию:

- а. Фрейд
- +б. Юнг
- в. Аристотель

19. Дарвин определял предмет изучения психологии как:

- +а. поведение человека по отношению к внешнему миру
- б. внутренние переживания индивида
- в. связь между внешними влияниями на индивида и его реакциями

20. Социализация — это:

- а. процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.)
- +б. процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.
- в. прохождение социологического опроса

21. Конформизм — это:

- а. способность отстаивать собственную точку зрения

б. покладистость, бесконфликтность

+в. следование образцу поведения, доминирующему в обществе, нескритичность, отсутствие собственных убеждений

22. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

а. неуправляемый, ригидный, демонстративный

+б. ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный

в. неконформистский, демонстративный, сверхточный

23. Приписывание всем членам группы, объединенной по какому-либо признаку (возрастному, гендерному, профессиональному и т. д.), подобных характеристик без принятия во внимание их индивидуальных особенностей называют:

а. обобщением

б. дискриминацией

+в. стереотипизацией

24. Ключевые качества манипулятора:

а. примитивность чувств, прямота, агрессивность

б. недоверчивость, наблюдательность, харизматичность

+в. лживость, примитивность чувств, недоверчивость

25. По отношению к внешнему миру психика индивида выполняет функции:

+а. адаптационную и творческую

б. защитную и познавательную

в. все перечисленные

26. Социальное и биологическое в личности индивида:

а. конфликтуют друг с другом

б. дополняют друг друга

+в. в основном друг другу соответствуют

27. Составляющие бессознательного, его элементы, называют:

а. стереотипами

+б. архетипами

в. прототипами

28. По Эриксону, человек проходит ... стадий развития.

+а. 8

б. 9

в. 10

29. Осознаваемые ощущения доступны:

а. всем биологическим формам жизни

б. человеку и высшим животным

+в. только человеку

30. Действие, перешедшее в категорию неосознаваемых после ряда сознательных тренировок, называют:

а. привычкой

+б. навыком

в. Рефлексом

Критерии оценки:

80-100 % правильных ответов – «отлично».

66-79%правильных ответов – «хорошо».

50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».

менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, устного опроса, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение контрольной работы.

I. ПАСПОРТ**Назначение:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности» 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

Знать:

31 взаимосвязь общения и деятельности;

32 цели, функции, виды и уровни общения;

33 роли и ролевые ожидания в общении;

34 виды социальных взаимодействий;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические и психологические принципы общения;

38 способы разрешения конфликтов.

Уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции;

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте вопросы, подготовьте ответ.

Время выполнения задания – 1 час.

Вопросы на контрольную работу:

1. Мораль как система нравственных требований.

2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного

3. сознания.
4. Теория морали и этика бизнеса
5. Современный специалист как нравственная личность
6. Особенности профессиональной этики
7. Корпоративная этика и этикет
8. Повседневный этикет
9. Деловой этикет
10. Международный этикет
11. Дипломатический этикет
12. Общение как социально-психологическая проблема
13. Деловое общение, его виды и формы
14. Этика и этикет делового общения
15. Международные деловые отношения
16. Визитные карточки как средство делового общения
17. Подарки в деловом общении
18. Переписка как фактор делового общения
19. Роль приветствий в деловом общении
20. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
21. Имидж делового человека
22. Элементы профессионального имиджа для мужчин
23. Элементы профессионального имиджа для женщин
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
25. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
26. Система жестов в структуре невербального общения
27. Жесты, мимика, походка делового человека
28. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
29. Деловые приветствия и представления
30. Основы речевого этикета
31. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
32. Этико-психологический портрет делового человека
33. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
34. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
35. Конфликты и конфликтные ситуации.
36. Конфликты в деловом общении.
37. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
38. Особенности деловых переговоров.
39. Способы убеждения и аргументирования.
40. Особенности публичных выступлений.
41. Особенности проведения совещаний.
42. Психические процессы.
43. Психические состояния.

44. Психические свойства личности.
45. Психологические требования к предпринимателю.
46. Сущностные свойства и структура конфликта. Прогнозирование конфликта.
47. Профилактика конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликта.
48. Этические и психологические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях.
49. Правила поведения с собеседниками различных психологических типов.
50. Правила конструктивной критики. Борьба с манипулированием.
51. Тактика защиты от некорректных собеседников.
52. Этика и психология разрешения конфликтов.
53. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
54. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания – 27 (по 2 вопроса в билете).

Время выполнения задания – 1 час.

Ведомость - стандартная.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту, - усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; - обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту, - обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.
