**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА «ЧУКОТСКИЙ СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ТЕХНИКУМ ПОСЁЛКА ПРОВИДЕНИЯ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **«**С О Г Л А С О В А Н О**»**Заместитель директора по УМР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Бархударян« 09 » января 2023г. | «У Т В Е Р Ж Д А Ю»Директор ГАПОУ ЧАО «Чукотский северо-восточный техникум посёлка Провидения»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н. Кузнецов« 09 » января 2023г.Приказ *№ 1-о/д от 09.01.2023г.**«Об утверждении ОПОП СПО программ**профессионального обучения, фондов оценочных средств»* |

**Комплект оценочных средств**
**для проведения текущего контроля**

**по учебной дисциплине ОП.04. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО

39.02.01 Социальная работа

2023г.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский северо-восточный техникум посёлка Провидения»

Рассмотрена методическим объединением преподавателей общепрофессиональных и профессиональных дисциплин.

Протокол **№ 1 от « 09 » января 2023 г.**

Председатель МС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р.Бархударян

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| паспорт комплекта оценочных средств1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации | 444 |
| КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ 2.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ 2.3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ | 66822 |

**1. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1.1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств, предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура

**1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий.**

 Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения (объекты оценивания)** | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Тип задания;****№ задания** | **Форма аттестации** |
| * знать правила делового общения
* уметь осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
 | - определение составляющих структуры общения по их описанию;- воспроизведение функций общения;- определение уровня общения по относящейся к нему цели общения;- воспроизведение особенностей зон личной пространственной территории | устный опрос практическое занятие №1практическое занятие №3контрольная работа №1 | Диф.зачет |
| * знать этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами
* уметь передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
 | - воспроизведение определений понятий «Моральная норма», «Мораль», «Этика», «Совесть», «Профессиональная этика»;- воспроизведение сущности нравственной культуры-написание плана делового письма, используя формулу AIDA | устный опрос практическое занятие №3практическое занятие №4контрольная работа №1 | Диф.зачет |
| * знать основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.
* уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
 | - воспроизведение методов начала деловой беседы;- перечисление причин плохой коммуникации;- воспроизведение особенностей приемов правильного слушания;- определение наиболее эффективных техник и приемов правильного слушания в различных ситуациях | устный опрос контрольная работапрактическое занятие №1 | Диф.зачет |
| * знать формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
* уметь принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме
* уметь организовывать деловое общение подчиненных
 | - воспроизведение определений понятий «Спор», «Убеждение», «Аргументация», «Суггестивность».- установление правильного соответствия определения типам эмоционально значимых аргументов к их значению- корректное захватывание инициативы в споре во время деловой беседы- доведение беседы до конца, передача информации, не выходя за рамки культуры ведения деловой беседы- приведение аргументов, для отстаивания своей точки зрения | устный опрос практическое занятие №2контрольная работа практическое занятие №5практическое занятие №9 | Дифзачет |
| * знать *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*
 | - воспроизведение определений понятий «Конфликт», «Конфликтная ситуация», «Конфликтоген», «Инцидент»- определение применения формулы конфликта, при наличии решения- воспроизведение особенностей типов конфликта- установление правильного значения понятиям конструктивный и деструктивный конфликт- перечисление стратегий поведения в конфликтных ситуациях согласно К.У. Томаса и Р.Х. Килменна | устный опрос контрольная работапрактическое занятие №6 | Диф.зачет |
| * знать составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.
* уметь поддерживать деловую репутацию
* уметь создавать и соблюдать имидж делового человека
 | - воспроизведение определений понятий «имидж», «репутация»- воспроизведение главных составляющих внешнего облика делового человека- определение составляющих имиджа делового человека- установление по составляющим вида имиджа: мимического и ментального.- определение аспектов своего имиджа, необходимых к изменению | устный опрос контрольная работапрактическое занятие №7 | Диф.зачет |
| * знать правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
 | - воспроизведение правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | контрольная работа  |  |
| * уметь пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
 | - воспроизведение факторов, позволяющих прогнозировать поведение людей по Е.С. Яхонтовой- перечисление способов саморегуляции поведения | практическое занятие №8,контрольная работа  | Диф.зачет |

**2. Комплект оценочных средств**

**2.1. Задания для проведения текущего контроля**

**Тема 1. Основные техники и приемы общения**

Практическое занятие №1

**Тема 2.Правила делового общения**

**Устный опрос:**

1. Понятие делового общения.
2. Цели и содержание делового общения.
3. Этапы делового общения

**Подготовка докладов по темам:**

1. Зоны личной пространственной территории.
2. Невербальное общение. Мимика – как выражение эмоций
3. Невербальное общение. Жесты символы
4. Невербальное общение. Позы
5. Невербальное общение. Рукопожатия

Практическое занятие №2

**Тема 3. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами**

**Устный опрос:**

1. Понятие этики и морали
2. Понятие этикета и служебного этикета
3. Принципы этики
4. Особенности психологии клиентов

**Подготовка докладов по темам:**

1. Особенности взаимоотношений с пожилыми людьми
2. Особенности взаимоотношений с женщинами, испытавшими насилие
3. Особенности взаимоотношений с детьми
4. Основные принципы этики

Практическое занятие №3

**Тема 4 Культура речи**

Практическое занятие №4

**Тема 5 Формы обращения и способы аргументации в производственных ситуациях**

Практическое занятие №5

**Тема 6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов**

**Устный опрос:**

1. Понятие конфликта
2. Первая формула конфликта
3. Вторая формула конфликта
4. Типы конфликтогенов.
5. Особенности конструктивного конфликта
6. Особенности деструктивного конфликта
7. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
8. Основные правила бесконфликтного поведения

# Практическое занятие №6

**Тема 7 Составляющие внешнего облика делового человека**

Практическое занятие №7

# Тема 8. Правила организации рабочего пространства

**Подготовка докладов по темам:**

1. Общие требования эргономики, предъявляемые к организации рабочего пространства, в частности рабочего места.
2. Что необходимо учитывать при проектировании рабочего пространства
3. Организация рабочего пространства, при работе сидя
4. Трех шаговая модель организации рабочего пространства Стива Павлина
5. Три уровня организации рабочего места

# Тема 9. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

# Практическое занятие №8

**Тема 10 Правила взаимодействия в референтной группе**

Практическое занятие №9

**2.2. Задания для проведения контрольной работы**

# Перечень вопросов для повторения

# Составляющие структуры общения, функции

1. Зоны личной пространственной территории
2. Понятия «Совесть», «Достоинство», «Честь», «Мораль»
3. Приемы правильного слушания
4. Техники активного слушания
5. Причины плохой коммуникации
6. Типы эмоционально значимых аргументов
7. Типы конфликтов
8. Формулы конфликтов
9. Понятия «Имидж», «Репутация»
10. Понятие «Суггестивность», «Убеждение», «Аргументация»
11. Методы, эффективные в начале деловой беседы
12. Стратегии поведения в конфликте
13. Факторы проектирования рабочего места

**Условия выполнения контрольной работы**

1. Место (время) выполнения задания **учебная аудитория**

2. Максимальное время выполнения задания: **45мин.**

3. Материальное обеспечение: **лист-задание, ручка**

# Задания для проведения контрольной работы

**ВАРИАНТ 1**

1. К какой из составляющих структуры общения относится: Взаимодействие людей, которое предполагает определенную форму организации деятельности?

а) ошибки в построении высказываний

б) стрессовые ситуации

в) депрессия

г) перефразирование

2. Зоны личной пространственной территории. В эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение:

а) социальная

б) персональная

в) интимная

г) публичная

3. Внутренний регулятор поведения человека, его самосуд:

а) совесть

б) достоинство

в) профессиональная этика

г) ответственность

4. Нормы и правила, которые предъявляются человеку и носят добровольный характер:

а) совесть

б) этика

в) мораль

 г) ответственность

5. Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:

1. На деловых совещаниях и в конце делового телефонного разговора

2. При беседах с подчиненными. Когда человек хочет высказать свое мнение. На собраниях

6. Установите соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Метод зацепки | А. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы |
| 2.Метод прямого подхода | Б. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта |
| 3. Метод снятия напряженности | В. Непосредственный переход к делу, без вступления |

7. Одной из причин плохой коммуникации являются:

а) ошибки в построении высказываний

б) стрессовые ситуации

в) депрессия

г) перефразирование

8. Подберите правильное определение к типам эмоционально значимых аргументов

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Аргумент к авторитету | А. ссылка на личные качества и поступки человека, чьи идеи или предложения обсуждаются |
| 2. Аргумент к личности  | Б. ссылка на общественное мнение |
| 3. Аргумент к публике  | В. Ссылка на того, чье высказывание прозвучит весомо для слушателей |

9. Как называется метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению?

а) суггестивность

б) убеждение

в) аргументация

 г) манипуляция

10. Тип конфликта, при котором участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности:

а) внутриличностный

б) межличностный

в) между личностью и группой

 г) межгрупповой

11. Напишите формулу конфликта, решение которой выглядит так: возможность разрешить конфликт означает: устранить конфликтную ситуацию + исчерпать инцидент. 12. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или несколько людей – это определение понятия:

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликт

 г) конфликтная ситуация

13. Искусственный образ, формируемый в общественном или индивидуальном сознании средствами массовой коммуникации и [психологического](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) воздействия - это определение понятия:

а) имидж

б) репутация

в) самооценка

 г) презентация

14. Вставьте пропущенные слова в предложение: Главное в культуре деловой одежды мужчин и женщин, как на работе, так и на приёме – не ультра модность и роскошь, а чувство \_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

15. При проектировании рабочего места необходимо учитывать:

а) пространство для размещения работника

б) репутацию

в) наличие большого окна

 г) наличие отдельного кабинета

**ВАРИАНТ 2**

1. Какую функцию выполняет общение, обуславливая развитие психических процессов

а) ошибки в показаниях

б) стрессовые ситуации

в) плохие отношения между людьми

г) перефразирование

2. Зоны личной пространственной территории. Зона (45-120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор

а) социальная

б) интимная

в) личная, или персональная

г) публичная

3. Этические требования, предъявляемые к той или иной профессии, определяются как:

а) мораль

б) профессиональная этика

в) служебная этика

г) совесть

4. Наука о морали, о применении моральных требований к поведению и поступкам людей

а) этика

б) этикет

в) философия

г) психология

5. Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:

1. При беседах с подчиненными. Когда человек хочет высказать свое мнение. На собраниях.

2. Во время дискуссий и при коммерческих переговорах

6. Установите соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Метод зацепки | А. Непосредственный переход к делу, без вступления |
| 2.Метод прямого подхода | Б. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы  |
| 3. Метод снятия напряженности | В. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта |

7. Одной из причин плохой коммуникации является:

а) ошибки в показаниях

б) стрессовые ситуации

в) плохие отношения между людьми

г) перефразирование

8. Подберите правильное определение к типам эмоционально значимых аргументов

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Аргумент к личности | А. ссылка на личные качества и поступки человека, чьи идеи или предложения обсуждаются |
| 2.Аргумент к авторитету | Б. ссылка на общественное мнение |
| 3.Аргумент к публике  | В. Ссылка на того, чье высказывание прозвучит весомо для слушателей |

 9. Как называется психологическое воздействие одного человека на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения?

а) суггестивность (внушение)

б) убеждение

в) аргументация

 г) манипуляция

10. В каких случаях конфликт называют конструктивным или функциональным:

а) когда конфликты препятствуют эффективному взаимоотношению и принятию решений

б) когда члены группы не воспринимают друг друга как индивидуумов

в) когда конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений

 г) когда конфликт имеет своей целью выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности

11. Напишите формулу конфликта, решение которой выглядит так: устранить все создавшие его конфликтные ситуации

12. Накопившиеся противоречия, являющиеся первопричиной конфликта – это определение понятия:

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликт

 г) конфликтная ситуация

13. Закрепившееся определенное мнение о человеке или группе людей - это определение понятия:

а) репутация

б) имидж

в) самооценка

 г) презентация

14. Вставьте пропущенные слова в предложение: Именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в первую очередь создает положительный \_\_\_\_\_\_\_\_\_ человеку, поэтому о себе нужно регулярно заботиться и помнить о том, что на вас постоянно смотрят посторонние люди, а впечатление, производимое на них, действительно важно.

15. При проектировании рабочего места необходимо учитывать:

а) наличие отдельного кабинета

б) рабочую позу

в) наличие большого окна

г) репутацию

**ВАРИАНТ 3**

1. К какому уровню общения относится данная цель общения: выполнение ожидаемой роли?

а) ритуальный

б) деловой

в) интимно - личностный

г) психологический

2. Зоны личной пространственной территории. Зона (120-400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень знают.

а) интимная

б) социальная зона

в) персональная

г) публичная

3. Это не просто сумма этических знаний и не только совокупность моральных ценностей и принципов, это и уровень нравственного развития человека и общества:

а) моральная норма

б) нравственная культура

в) категории этики

г) совесть

4. Нормы и правила, которые предъявляются человеку и носят добровольный характер:

а) совесть

б) этика

в) мораль

 г) ответственность

5. Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:

1. На деловых совещаниях и в конце делового телефонного разговора

2. Когда необходимо точно понять позицию собеседника, т.к. малейшая неточность губительна

6. Установите соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Метод зацепки | А. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться |
| 2.Метод стимулирования воображения | Б. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы  |
| 3. Метод снятия напряженности | В. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта |

7. Одной из причин плохой коммуникации являются:

а) предвзятые представления

б) конфликтные ситуации

в) идентификация

г) перефразирование

8. Подберите правильное определение к типам эмоционально значимых аргументов

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Аргумент к авторитету | А. ссылка на личные качества и поступки человека, чьи идеи или предложения обсуждаются |
| 2. Аргумент к публике | Б. ссылка на общественное мнение |
| 3. Аргумент к личности  | В. Ссылка на того, чье высказывание прозвучит весомо для слушателей |

9. Как называется логический процесс, в котором обосновывается истинность нашего суждения?

а) суггестивность

б) убеждение

в) аргументация

 г) манипуляция

10. В каких случаях конфликт называют деструктивным:

а) когда конфликты препятствуют эффективному взаимоотношению и принятию решений

б) когда члены группы не воспринимают друг друга как индивидуумов

в) когда конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений

 г) когда конфликт имеет своей целью выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности

11. Напишите формулу конфликта, решение которой выглядит так: возможность разрешить конфликт означает: устранить конфликтную ситуацию + исчерпать инцидент.

12. Что из перечисленного не является конфликтогеном?

а) стремление к превосходству

б) проявление эгоизма

в) проявление эмпатии

 г) нарушение правил

13. Искусственный образ, формируемый в общественном или индивидуальном сознании средствами массовой коммуникации и [психологического](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) воздействия - это определение понятия:

а) репутация

б) имидж

в) самооценка

 г) презентация

14. Вставьте пропущенные слова в предложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_- составляют доброжелательное выражение лица, мимика и улыбка. Очень часто именно взгляд и мимика отражают чувства, бушующие в душе человека. Вот почему нужно знать степень вашего владения собственной мимикой, насколько правильно она выражает именно то, что вы действительно хотите показать своему собеседнику.

15. При проектировании рабочего места необходимо учитывать:

а) наличие отдельного кабинета

б) наличие большого окна

в) возможность охватить взглядом все элементы рабочего места и пространство за его пределами

г) возможность охватить взглядом всех сотрудников в офисе

**ВАРИАНТ 4**

1. Какую функцию выполняет общение, обеспечивая передачу общественного опыта?

а) инструментальную

б) психологическую

в) социально - психологическую

г) социальную

2. Зоны личной пространственной территории. Зона (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.?

а) интимная

б) социальная

в) персональная

г) публичная

3. Норма поведения, обычай, постоянно воспроизводимый в однотипных поступках множеством людей как нравственный закон, для каждого человека:

а) моральная норма

б) социальная норма

в) нравственные ценности

г) основные категории этики

4. Внутренний регулятор поведения человека, его самосуд:

а) совесть

б) достоинство

в) профессиональная этика

г) ответственность

5. Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:

1. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства, разделяем эмоции и переживания

2. В конфликтных ситуациях

6. Установите соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Метод зацепки | А. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы |
| 2.Метод стимулирования воображения | Б. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта |
| 3. Метод снятия напряженности | В. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться |

7. Одной из причин плохой коммуникации являются:

а) стереотипы

б) конфликтные ситуации

в) идентификация

г) перефразирование

8. Подберите правильное определение к типам эмоционально значимых аргументов

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Аргумент к авторитету | А. ссылка на личные качества и поступки человека, чьи идеи или предложения обсуждаются |
| 2. Аргумент к личности | Б. ссылка на общественное мнение |
| 3. Аргумент к публике  | В. Ссылка на того, чье высказывание прозвучит весомо для слушателей |

9. Большинство специалистов квалифицируют его как процедуру, в которой один доказывает, что какая-то мысль верна, а другой - что она ошибочна?

а) суггестивность

б) спор

в) аргументация

 г) убеждение

10. Тип конфликта, обусловленный несовместимостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территория, и др.), а так же возникновением социальной конкуренции:

а) внутриличностный

б) межличностный

в) между личностью и группой

 г) межгрупповой

11. Напишите формулу конфликта, решение которой выглядит так: устранить все создавшие его конфликтные ситуации

12. Что из перечисленного не является стратегией поведения в конфликтных ситуациях, согласно К.У. Томаса и Р.Х. Килменна?

а) приспособление

б) соперничество

в) отзеркаливание

 г) сотрудничество

13. Закрепившееся определенное мнение о человеке или группе людей - это определение понятия:

а) самооценка

б) имидж

в) репутация

 г) презентация

## 14. Вставьте пропущенные слова в предложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - составляют моральные принципы, личное мировоззрение, этические установки, социальные стереотипы, религиозные убеждения.

15. При проектировании рабочего места необходимо учитывать:

а) наличие отдельного кабинета

б) наличие большого окна

в) возможность охватить взглядом всех сотрудников в офисе

г) возможность вести записи, размещать документацию и материалы, необходимые для работы.

# КЛЮЧ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вариант 1** | **Вариант 2** | **Вариант 3** | **Вариант 4** |
| **1** | а | а | а | г |
| **2** | в | в | б | г |
| **3** | а | б | б | а |
| **4** | в | а | в | а |
| **5** | 1-резюмирование2-нерефлексивное слушание | 1-нерефлексивное слушание2-перефразирование | 1-резюмирование2-выяснение | 1-отражение чувств2-перефразирование |
| **6** | 1-а, 2-в, 3-б | 1-б, 2-а, 3-в | 1-б, 2-в, 3-а | 1-а, 2-в, 3-б |
| **7** | а | в | а | а |
| **8** | 1-в, 2-а, 3-б | 1-а, 2-в, 3-б | 1-в, 2-б, 3-а | 1-а, 2-в, 3-б |
| **9** | б | а | в | б |
| **10** | а | в | а | г |
| **11** | Конфликт = КС + Инцидент | Конфликт = КС + КС + КС ~ | Конфликт = КС + Инцидент | Конфликт = КС + КС + КС ~ |
| **12** | в | г | в | в |
| **13** | а | а | б | в |
| **14** | меры, вкус и целесообразность | внешний вид, имидж | мимический имидж | ментальный имидж |
| **15** | а | б | в | г |

**2.3. Критерии оценки**

Критерии оценки к устному опросу

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | полностью ответил |
| 4 (хорошо) | ответил полностью, но с 1 ошибкой |
| 3 (удовлетворительно) | ответил не полностью |
| 2 (не удовлетворительно) | не ответил |

Критерии оценки к докладу

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | подготовил доклад и ответил по теме |
| 4 (хорошо) | подготовил доклад, ответил, но подсматривал в лист |
| 3(удовлетворительно) | подготовил сообщение, ответил, читая с листа |
| 2(не удовлетворительно) | не подготовил сообщение |

Критерии оценки к практическому занятию

|  |  |
| --- | --- |
| Зачет | активное участие в практических занятиях, полное или частичное выполнение заданий, употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| Не зачет | безучастное присутствие на практических занятиях, не владение основными понятиями и терминами по теме практического занятия.  |

Критерии оценки к контрольной работе в форме теста

|  |  |
| --- | --- |
| *5 (отлично)* | 95% -100% (20-19 баллов) |
| *4 (хорошо)* | 90% - 85% (18-17 баллов) |
| *3 (удовлетворительно)* | 80-70% (16-14) |
| *2 (не удовлетворительно)* | менее 65% (13 и менее баллов) |

**Комплект оценочных средств**
**для проведения промежуточной аттестации**
**в форме комплексного экзамена**

**по ОП.04. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

**ОГСЭ.05 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО

39.02.01Социальная работа

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| паспорт комплекта оценочных средств1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации | 444 |
| КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ2.1.ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА2.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ1. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА
 | 612131719 |

**1. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1.1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств, предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура и ОГСЭ.05 Русский язык и культура речи.

**1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий.**

 Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения (объекты оценивания)** | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Тип задания;****№ задания** | **Форма аттестации** |
| * знать этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами
* знать составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.
* уметьосуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
* уметь поддерживать деловую репутацию
* уметь создавать и соблюдать имидж делового человека
* уметь передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
 | - воспроизведение определений понятий «имидж», «репутация»- воспроизведение главных составляющих внешнего облика делового человека- определение составляющих имиджа делового человека- установление по составляющим вида имиджа: мимического и ментального.- определение аспектов своего имиджа, необходимых к изменению- воспроизведение особенностей зон личной пространственной территории- написание плана делового письма, используя формулу AIDA- воспроизведение этических норм взаимоотношений в референтной группе- перечисление советов Ганнинга (*индекс туманности).* | Комплексное практическое задание 1.2 | комплексный экзамен |
| * знать основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.
* знатьправила делового общения
* знать формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
* уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
* уметь принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме
* уметь организовывать деловое общение подчиненных
 | - воспроизведение методов начала деловой беседы;- перечисление причин плохой коммуникации;- воспроизведение особенностей приемов правильного слушания;- определение наиболее эффективных техник и приемов правильного слушания в различных ситуациях- воспроизведение определений понятий «Спор», «Убеждение», «Аргументация», «Суггестивность».- подбор типа эмоционально значимых аргументов- приведение аргументов, для отстаивания своей точки зрения | Комплексное практическое задание 1.2 | комплексный экзамен |
| * знать *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*
 | - воспроизведение определений понятий «Конфликт», «Конфликтная ситуация», «Конфликтоген», «Инцидент»- определение применения формулы конфликта, при наличии решения- воспроизведение особенностей типов конфликта- установление правильного значения понятиям конструктивный и деструктивный конфликт- перечисление стратегий поведения в конфликтных ситуациях согласно К.У. Томаса и Р.Х. Килменна | Комплексное практическое задание 1.2 |  |
| * знать правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
 | - воспроизведение правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | Комплексное практическое задание 1.2 |  |
| * уметь пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
 | - воспроизведение факторов, позволяющих прогнозировать поведение людей по Е.С. Яхонтовой- перечисление способов саморегуляции поведения |  |  |
|  |  |  |  |

**2. Комплект оценочных средств**

**2.1 Задания для проведения комплексного экзамена**

**Теоретические задания:**

1. Основные качества и свойства речи: простота, логичность, выразительность, уместность, точность и др.
2. Понятие о благозвучии речи.
3. Общенациональный русский язык и его формы
4. Характеристика основных функций языка
5. Внелитературные формы языка (диалекты, просторечие, жаргон)
6. Литературный язык – основа культуры речи
7. Понятие о языковой литературной норме. Критерии норм. Кодификация.
8. Вариантность норм как условие развития языка
9. Типы литературных языковых норм
10. Характеристика лексических норм литературного языка.
11. Особенности русского литературного произношения
12. Особенности русского словесного ударения
13. Особенности делового общения
14. Функциональные стили русского языка, их особенности.
15. Мотивированное использование в речи пословиц, поговорок, крылатых слов, фразеологических оборотов.
16. Характеристика грамматических норм русского языка
17. Языковые нормы: составление текста официального документа.

**Практические задания:**

*1. Определите род существительных. К существительным общего рода подберите согласованные определения.*Бездарь, воротила, выскочка, жертва, коллега, лакомка, лиса, марионетка, невежда, стрекоза, тряпка, тупица, ябеда, судья, старшина.

*2. Выберите из предлагаемых паронимов, подходящий по смыслу.* 1. На поляне мы увидели высокий (земельный, земляной) холм. 2. Чтобы чаще бывать в театре, я купил (абонент, абонемент). 3. Любой (поступок, проступок) заслуживает осуждения. 4. Студент быстро (усвоил, освоил) материал. 5. Молодой рабочий (усвоил, освоил) профессию токаря.

*3. Исправьте предложения, объяснив допущенные ошибки:* ЕМУП «Муниципальное объединение автобусных предприятий» примет на работу: водителей; автобусов; кондукторов. Будучи сильным, он легко победил над соперником. Используя метафоры, текст становится ярче, эмоциональнее. Норм рациона не знают даже операторы машинного доения. Торговые сети по всей стране перепрофилируют менее активные по продажам точки в магазины распродаж.

*4. Исправьте предложения, объяснив допущенные ошибки:* На вечере самодеятельности превалировали вокальные номера. Новый станок очень эффектный: производительность труда на нем значительно выше. Все наши чемпионы оказали на нас серьезное впечатление. Оперируя этими фиктивными данными, отчет был составлен с грубейшими нарушениями. Китаянец завоевал самую ценную гимнастическую медаль.

*5. Опишите свое поведение в следующей ситуации:* Вам необходимо провести переговоры с клиентом фирмы, который заранее относится к вам предвзято и недоброжелательно. Какие средства установления контакта вы используете? Каким образом?

*6. Исправьте стилистические ошибки:*Согласно приказа директора предприятие перешло на круглосуточную работу. По окончанию работы все должны собраться в зале. Вопрекиуказанных положений на заводе продолжаются нарушения техники пожарной безопасности. По истечению некоторого времени можно будет снова вернуться к этому вопросу Благодаря трудностей, мы не успели выполнить задание в срок.

*7. Исправьте ошибки, связанные с употреблением безличных конструкций:* Синоптиками предсказано ослабление морозов. Спортклубом института заявлено участие сборной команды по волейболу в соревнованиях. Огурцы собираются на огороде. Затем моются в щелочной ванне и отправляются в заготовительный цех. Лектором заявлено, что зачеты будут проведены в срок.

*8. Исправьте в предложениях логические ошибки:* Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием. Женщине присудили пятьдесят процентов мужа. День рождения начнется в три часа. Прошу прописать меня без права жилья. Обещаю не жить. Доставка груза производится вертолетом по бездорожью.

*9. Исправьте ошибки, связанные с неверным употреблением причастных оборотов.* Упражнение, выполняющееся студентом, требовало от него прочных знаний. Отвечаемая у доски студентка не сделала ни одной ошибки. Ученики, сделающие четыре ошибки в этой работе, получают неудовлетворительные оценки. Докладчик готовился к заседанию, состоящемуся через неделю. Мы видим ученого, преодолеющего все трудности.

*10. Исправьте ошибки, связанные с неверным употреблением грамматических форм:*Я не знаю, что может быть более лучше, чем прогулка по зимнему лесу. Нередко люди из друзей становятся в ярых противников. Комбинат досрочно сдал план по поставке птичьего мяса и молока. Пользуясь общежитием, у меня не было денег на оплату отдельной квартиры. Мой рассказ будет неоконченным, не упомянув о дорожном происшествии.

*11. Сравните два приведенных ниже текста заявлений об отпуске — устный и письменный.* Одинаково ли их содержание? Какие особенности служебно-деловых отношений нашли в них проявление?

1) А. Слушай, а что если я сейчас поеду? Отпустишь?

Б. Пиши заявление.

А. Дней бы на десять, а?

Б. Неделя максимум.

2) «Прошу разрешить мне отпуск без сохранения содержания на семь рабочих

дней».

*12. Ниже приведен отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо» - разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?*

— Вчера была выемка вещей из ячеек? — спросил Денисов.

— А как же!

— Ячеек освободили много?

— Полно...

— А из восемьсот девяносто шестой изымали вещи?

— Сейчас, — дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. — Точно, изымали...

— Что там лежало, в ячейке?

— Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

— Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

— Когда изымаем, шифр обязательно указываем, — она поправила очки. — Пожалуйста... Шифр «Б-042».

*13. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.*

Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

а) «Говорите».

б) «Да».

в) «Слушаю вас».

г) Назовете свою фирму и затем «Добрый день»,

е) Назовете свою фирму, отдел, фамилию.

*14. Найдите ошибки, вызванные нарушением словообразовательных норм. Запишите правильный вариант.*Нужно каждый год прививаться от гриппа. Вечером я планирую постираться. Мама каждый день приготавливает для нас обед. Товар отгруживают заказчику каждый день. Кондуктор обилетил всех пассажиров. Я пошила себе новогоднее платье.

*15. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.* Подняв телефонную трубку (звонят вам), Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

а) увидев, расскажете ему;

б) напишете записку и положите на его стол;

в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;

г) попросите перезвонить.

*16. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.* Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:

а) «Могу ли я вам помочь?»

б) «Чем я могу вам помочь?»

*17. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.*Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:

а) «Это не моя ошибка»;

б) «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;

в) «Давайте разберемся»;

г) «Нет, вы не правы»;

д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;

е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

**Ситуативные задачи**

1. Вас перевели работать в другой отдел организации, и у вас теперь есть собственный кабинет.
2. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
3. Вы готовитесь к участию в переговорах с партнерами организации в которой вы работаете.
4. Вы готовитесь к участию в деловой беседе в солидной организации.
5. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
6. Вас перевели работать в другой отдел организации, и у вас теперь есть собственный кабинет.
7. Вы готовитесь к участию в деловой беседе на встрече с представителями организации-партнера.
8. Вас приняли на работу начальником отдела небольшой фирмы.
9. Вы впервые будите принимать участие в деловом совещании.
10. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
11. Вас приняли на работу начальником отдела небольшой фирмы.

**Вопросы для решения задач**

1. Какими методами начала беседы будите пользоваться
2. Какие типы аргументов будите подбирать
3. Как создадите имидж делового человека
4. Какие приемы и техники слушания будите использовать
5. С помощью какой формулы будите писать деловое письмо
6. Какие стратегии (способы) урегулирования конфликтами вы можете использовать?
7. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?
8. Какие приемы правильного слушания будите использовать, чтобы установить конструктивную коммуникацию с подчинёнными и коллегами
9. Этические нормы взаимоотношений в референтной группе
10. Лучшим стилем делового письма является тот, который не привлекает к себе внимания, а позволяет сосредоточиться на смыс­ле сообщения. Какие советы Ганнинга вы бутите использовать, чтобы писать ясно (*индекс туманности).*
11. Какие типы конфликтов могут возникать и по каким причинам.
12. Как организуете свое рабочее пространство

**Алгоритм решения ситуативных задач №1**

1. Какими методами начала беседы будите пользоваться

2. Какие типы аргументов будите подбирать

1. Как создадите имидж делового человека
2. Какие приемы и техники слушания будите использовать
3. С помощью какой формулы будите писать деловое письмо
4. Какие стратегии (способы) урегулирования конфликтами вы можете использовать?
5. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?

**Алгоритм решения ситуативных задач №2**

1. Как создадите имидж делового человека
2. Какие приемы правильного слушания будите использовать, чтобы установить конструктивную коммуникацию с подчинёнными и коллегами
3. Этические нормы взаимоотношений в референтной группе
4. Лучшим стилем делового письма является тот, который не привлекает к себе внимания, а позволяет сосредоточиться на смыс­ле сообщения. Какие советы Ганнинга вы бутите использовать, чтобы писать ясно (*индекс туманности).*
5. Какие типы конфликтов могут возникать и по каким причинам.
6. Как организуете свое рабочее пространство
7. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?

*Пояснение: Билеты к комплексному экзамену формируются из заданий теоретического, практического характера и ситуативной задачи. Для решения ситуативной задачи предлагается алгоритм.*

**Условия выполнения задания**

Место: учебная аудитория

Максимальное время выполнения задания 40 минут

**2.2 Критерии оценки**

**Критерии оценки за теоретическое задание**

**Критерии оценки за практическое задание 2.1**

**Критерии оценки за практическое задание 2.2**

За каждый правильный ответ по алгоритму ситуативной задачи начисляется 1 балл.

Максимальное количество баллов – 7.

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | 7 баллов |
| 4 (хорошо) | 6-5 баллов |
| 3 (удовлетворительно) | 4 балла |
| 2 (не удовлетворительно) | 3 и менее баллов |

## 3. Пакет экзаменатора

|  |
| --- |
| **ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА** |
| **Задание комплексное** |
| **Результаты освоения** (объекты оценки) | **Критерии оценки результата** (в соответствии с разделом 2.4 «Комплекта оценочных средств») | **Отметка о выполнении**  |
| **Умения:**осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;поддерживать деловую репутацию;создавать и соблюдать имидж делового человека;организовывать деловое общение подчиненных.**Знания:**правила делового общения;этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;*источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*;составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | - перечислить методы начала беседы;- выбрать метод начала беседы, обосновать свой выбор;- перечислить типы аргументов;- выбрать тип аргумента, обосновать свой выбор;- перечислить составляющие имиджа делового человека;- перечислить приемы правильного слушания;- выбрать приемы правильного слушания, обосновать свой выбор;- перечислить техники слушания;-перечислить стратегии (способы) урегулирования конфликтами;- выбрать стратегии (способы) урегулирования конфликтами, обосновать свой выбор;- перечислить приемы самопомощи;-перечислить этические нормы взаимоотношений в референтной группе;- озвучить советы Ганнинга чтобы писать ясно (*индекс туманности);*- воспроизвести способы организации рабочего пространства |  |
| Условия выполнения заданий Время выполнения задания мин./час. *40 минут*Место: учебная аудитория |