

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бутакова Оксана Стефановна
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2023 10:05:37
Уникальный программный ключ:
92ebe478f3654efe030354ec9c160360cb17a169

Министерство образования и науки РС (Я)
ГБОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум»

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»
Учебно методический совет
Протокол № 11
« 30 » июня 20 22 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.01 Деловая культура
46.01.03 Делопроектировщик
(квалификация выпускника)

Ленск 2022 год

РАЗРАБОТЧИКИ:

Дупенко Наталья Юрьевна, преподаватель, ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум»

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК «Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 11 от 19 июня 2021 г.,

Председатель ПЦК

И.Л. Паршутина /И.Л. Паршутина/

СОГЛАСОВАНО:

Внешние эксперты:

Ф.И.О., должность, организация

Ф.И.О., должность, организация

Оглавление

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств | 4 |
| 2 | Кодификатор контрольных заданий | 6 |
| 3 | Система оценивания профессиональных образовательных результатов по видам деятельности | 7 |
| 4 | Контрольно-оценочные средства для текущего и рубежного контроля по дисциплине ОП.01 Деловая культура | 21 |
| 6 | Контрольно-оценочные средства для промежуточного контроля по дисциплине ОП.01 Деловая культура | 57 |

Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине ОП.01 Деловая культура

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|--|--|---|---|
| Раздел I. Деловой этикет и профессиональная этика | | | |
| 1 | Тема 1.1. Деловой этикет и имидж делового человека | ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.5, ОК.6, ОК.7 ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК 1,5, ПК 1,6, ПК 1,7. ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2,4, ПК 2,5, ПК 2,6. | Тест, контрольная работа, практическое задание (разноуровневое), реферативное задание |
| 2 | Тема 1. 2. Деловая беседа и культура телефонного общения | ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.5, ОК.6, ОК.7 ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК 1,5, ПК 1,6, ПК 1,7. ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2,4, ПК 2,5, ПК 2,6. | Тест, контрольная работа, практическое задание (разноуровневое), реферативное задание |
| Раздел II. Психологические аспекты делового общения | | | |
| 3 | Тема 2.1. Структура общения. | ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.5, ОК.6, ОК.7 ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК 1,5, ПК 1,6, ПК 1,7. ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2,4, ПК 2,5, ПК 2,6. | Тест, контрольная работа, практическое задание (разноуровневое), реферативное задание |
| 4 | Тема 2.2. Конфликты в деловом общении | ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.5, ОК.6, ОК.7 ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК 1,5, ПК 1,6, ПК 1,7. ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2,4, ПК 2,5, ПК 2,6. | Тест, контрольная работа, практическое задание (разноуровневое), реферативное задание |

| Кодификатор контрольных заданий | | |
|--|--|---------------------------------|
| Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания) | Метод/форма контроля | Код контрольного задания |
| Проектное задание | Учебный проект (курсовой, исследовательский, обучающий, сервисный, социальный творческий, рекламно-презентационный). <i>Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень форсированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.</i> | 1 |
| Реферативное задание | Реферат. <i>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</i> | 2 |
| Расчетная задача | Контрольная работа , индивидуальное домашнее задание, лабораторная работа, практические занятия, письменный экзамен. <i>Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.</i> | 3 |
| Поисковая задача | Контрольная работа , индивидуальное домашнее задание. <i>Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.</i> | 4 |
| Аналитическая задача | Контрольная работа , индивидуальное домашнее задание. <i>Средство, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.</i> | 5 |
| Графическая задача | Контрольная работа , индивидуальное домашнее задание. <i>Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.</i> | 6 |
| Задача на программирование | Контрольная работа, Индивидуальное домашнее задание. | 7 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| Тест, тестовое задание | Тестирование , письменный экзамен. <i>Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.</i> | 8 |
| Практическое задание | Лабораторная работа , практические занятия, практический экзамен. <i>Средство для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.</i> | 9 |
| Ролевое задание | Деловая игра. <i>Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.</i> | 10 |
| Исследовательское задание | Исследовательская работа. <i>Задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.</i> | 11 |
| Рабочая тетрадь | <i>Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.</i> | 12 |
| Доклад, сообщение | <i>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</i> | 13 |

Система оценивания профессиональных образовательных результатов по видам деятельности

Описание системы оценивания

Показатели оценивания

| Наименование ОПОР | 25 баллов | 20 баллов | 15 баллов | 10 баллов |
|---|---|---|---|--|
| 1. Владение знаниями терминологии | Знает и понимает термины и определения | Знает и понимает термины и определения, но допускает незначительные ошибки | В целом понимает, но допускает ошибки в знании терминологии и определений, исправляет после замечаний | Не раскрывает содержание термина, неуместно применяет термины |
| 2. Результативность информационного поиска | Информация найдена, верно, небольшие недочеты исправляются студентом сразу, помогает в поиске информации одногруппникам | Информация найдена не полная с неточностями, которые студент исправляет самостоятельно | Студент самостоятельно, в срок, с недочетами выполняет задания, с помощью преподавателя делает выводы | Информация найдена не полная с неточностями, которые студент не может исправить без помощи преподавателя |
| 3. Скорость и техничность выполнения заданий | Студент самостоятельно, в срок и верно выполняет задания, делает выводы, помогает одногруппникам | Студент самостоятельно, в срок, с небольшими недочетами выполняет задания, делает выводы, помогает одногруппникам | Студент самостоятельно, в срок, с недочетами выполняет задания, с помощью преподавателя делает выводы | Студент с помощью преподавателя, несвоевременно, с недочетами выполняет задания, с помощью преподавателя делает выводы |
| 4. Оформление заданий | Задания оформляет аккуратно в соответствии с требованиями преподавателя, в соответствии с ГОСТ | Задания оформляет аккуратно, но имеются замечания | Задания выполняет неаккуратно, со значительными замечаниями. | Оформление не соответствует требованиям |
| 5. Аргументированность суждений, широта кругозора | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, | Приводит примеры, описывает явления, факты, но затрудняется в логическом изложении, анализе, | Приводит примеры, факты, описывает явления, не делает выводы, сравнения |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | анализ, делает выводы, но затрудняется в построении логического изложения материала | сравнении, выводах | |
| 6. Поиск, обработка и предоставление информации по изучаемому материалу | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, отображена, при необходимости сопровождается наглядностью (схемами, рисунками), предоставляется логично в соответствии с требованиями, даются ссылки на источники | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, предоставление информации не в полной мере соответствует требованиям | Недостаточно проведен сбор и обработка информации, предоставление информации не соответствует требованиям | Проведен поиск и сбор информации, тема не раскрыта, или не соответствует заданию |
| 7. Использование учебно-лабораторного оборудования для решения практических задач (измерительные приборы и инструменты) | Знает устройство, назначение, методы работы с учебно-лабораторным оборудованием, производит работы с применением учебно-лабораторного оборудования в соответствии с требованиями и технологией, соблюдает технику безопасности, бережно относится к оборудованию. Может оказать помощь в работе одноклассникам | Знает устройство, назначение, методы работы с учебно-лабораторным оборудованием, но допускает ошибки в работе с учебно-лабораторным оборудованием, соблюдает технику безопасности, бережно относится к оборудованию | Не в полной мере владеет знаниями устройства, назначения, методами работы с учебно-лабораторным оборудованием. Производит работы с замечаниями, соблюдает технику безопасности. | Не в полной мере владеет знаниями устройства, назначения, методами работы с учебно-лабораторным оборудованием. Производит работы с нарушением технологии, принципов работы, имеет замечания по технике безопасности |

| | | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 8. Время на выполнение задания | Соблюдение время и подготовки задания, сроков сдачи заданий. | Превышение времени выполнения на 10 % | Превышение времени выполнения на 20% | Превышение времени выполнения на 30 и более % |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|---|

Критерии оценивания

| | | |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Показатели оценивания результатов тестирования

| Наименование ОПОР | 25 баллов | 20 баллов | 15 баллов | 10 баллов |
|---|---|--|---|--|
| 1) Владение знаниями терминологии | Знает и понимает термины и определения | Знает и понимает термины и определения, но допускает незначительные ошибки | В целом понимает, но допускает ошибки в знании терминологии и определений, исправляет после замечаний | Не раскрывает содержание термина, неуместно применяет термины |
| 2) Правильность выбора ответа или ответов | Ответы выбраны, верно, в срок | Ответы выбраны, верно, с небольшими недочетами, своевременно | Студент с недочетами и с небольшой задержкой во времени выполняет задания | Большинство ответов выбраны не верно и несвоевременно |
| 3) скорость и техничность выполнения тестовых заданий | Студент самостоятельно, в срок и верно выполняет тестовые задания | Студент самостоятельно, в срок, с небольшими недочетами выполняет тестовые задания | Студент самостоятельно, в срок, с недочетами выполняет тестовые задания | Студент с помощью преподавателя, несвоевременно, с недочетами выполняет тестовые задания |
| 4) Оформление заданий | Задания оформляет аккуратно в соответствии с требованиями преподавателя | Задания оформляет аккуратно, но имеются замечания | Задания выполняет неаккуратно, со значительными замечаниями | Оформление не соответствует требованиям преподавателя |
| 5) Время на выполнение задания | Соблюдение время и подготовки задания, сроков сдачи заданий. | Превышение времени выполнения на 10 % | Превышение времени выполнения на 20% | Превышение времени выполнения на 30 и более % |

Общее количество вопросов принимается за 100%. Оценка выставляется по значению соотношения правильных ответов к общему количеству вопросов в процентах.

Критерии оценок

1. Оценка «5» (отлично) – от 85 до 100% правильных ответов;
2. Оценка «4» (хорошо) – от 75 до 84 % правильных ответов;
3. Оценка «3» (удовлетворительно) – от 50 до 74 % правильных ответов;
4. Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 50% правильных ответов

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Показатели оценивания устных ответов

| | 25 баллов | 20 баллов | 15 баллов | 10 баллов |
|---|--|--|---|---|
| 1) Владение знаниями терминологии | Знает и понимает термины и определения | Знает и понимает термины и определения, но допускает незначительные ошибки | В целом понимает, но допускает ошибки в знании терминологии и определений, исправляет после замечаний | Не раскрывает содержание термина, неуместно применяет термины |
| 5) Аргументированность суждений, широта кругозора | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы, но затрудняется в построении логического изложения материала | Приводит примеры, описывает явления, факты, но затрудняется в логическом изложении, анализе, сравнении, выводах | Приводит примеры, факты, описывает явления, не делает выводы, сравнения |
| 6) Поиск, обработка и предоставление | Работает с литературой, поисковыми | Работает с литературой, поисковыми | Недостаточно проведен сбор и обработка | Проведен поиск и сбор информации, |

| | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|--|
| информации по изучаемому материалу | системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полностью раскрыта, отображена, при необходимости сопровождается наглядностью (схемами, рисунками), предоставляется логично в соответствии с требованиями, даются ссылки на источники | системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полностью раскрыта, предоставлена информация не в полной мере соответствует требованиям | информации, предоставлена информация не соответствует требованиям | тема не раскрыта, или не соответствует заданию |
| 8) Время на выполнение задания | Соблюдение времени и подготовки задания, сроков сдачи заданий. | Превышение времени выполнения на 10 % | Превышение времени выполнения на 20% | Превышение времени выполнения на 30 и более % |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Показатели оценивания практической работы

| Наименование ОПОР | 25 баллов | 20 баллов | 15 баллов | 10 баллов |
|--|---|--|---|---|
| 1. Владение знаниями терминологии | Знает и понимает термины и определения | Знает и понимает термины и определения, но допускает незначительные ошибки | В целом понимает, но допускает ошибки в знании терминологии и определений, исправляет после замечаний | Не раскрывает содержание термина, неуместно применяет термины |
| 2. Результативность информационного поиска | Информация найдена, верно, небольшие недочеты исправляются студентом сразу, | Информация найдена не полная с неточностями, которые студент | Студент самостоятельно, в срок, с недочетами выполняет задания, с | Информация найдена не полная с неточностями, которые студент не может |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | помогает в поиске информации одгруппникам | исправляет самостоятельно | помощью преподавателя делает выводы | исправить без помощи преподавателя |
| 3.Скорость и техничность выполнения заданий | Студент самостоятельно, в срок и верно выполняет задания, делает выводы, помогает одгруппникам | Студент самостоятельно, в срок, с небольшими недочетами выполняет задания, делает выводы, помогает одгруппникам | Студент самостоятельно, в срок, с недочетами выполняет задания, с помощью преподавателя делает выводы | Студент с помощью преподавателя, несвоевременно, с недочетами выполняет задания, с помощью преподавателя делает выводы |
| 4.Оформление заданий | Задания оформляет аккуратно в соответствии с требованиями преподавателя, в соответствии с ГОСТ | Задания оформляет аккуратно, но имеются замечания | Задания выполняет неаккуратно, со значительными замечаниями | Оформление не соответствует требованиям |
| 5.Аргументированность суждений, широта кругозора | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы, но затрудняется в построении логического изложения материала | Приводит примеры, описывает явления, факты, но затрудняется в логическом изложении, анализе, сравнении, выводах | Приводит примеры, факты, описывает явления, не делает выводы, сравнения |
| 6.Поиск, обработка и предоставление информации по изучаемому материалу | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, отображена, при необходимости сопровождается наглядностью (схемами, рисунками), | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, предоставление информации не в полной мере соответствует требованиям | Недостаточно проведен сбор и обработка информации, предоставление информации не соответствует требованиям | Проведен поиск и сбор информации, тема не раскрыта, или не соответствует заданию |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | предоставляется логично в соответствии с требованиями, даются ссылки на источники | | | |
| 7.Использование учебно-лабораторного оборудования для решения практических задач (измерительные приборы и инструменты) | Знает устройство, назначение, методы работы с учебно-лабораторным оборудованием, производит работы с применением учебно-лабораторного оборудования в соответствии с требованиями и технологией, соблюдает технику безопасности, бережно относится к оборудованию. Может оказать помощь в работе одноклассникам | Знает устройство, назначение, методы работы с учебно-лабораторным оборудованием, но допускает ошибки в работе с учебно-лабораторным оборудованием, соблюдает технику безопасности, бережно относится к оборудованию | Не в полной мере владеет знаниями устройства, назначения, методами работы с учебно-лабораторным оборудованием. Производит работы с замечаниями, соблюдает технику безопасности | Не в полной мере владеет знаниями устройства, назначения, методами работы с учебно-лабораторным оборудованием. Производит работы с нарушением технологии, принципов работы, имеет замечания по технике безопасности |
| 8.Время на выполнение задания | Соблюдение времени и подготовки задания, сроков сдачи заданий. | Превышение времени выполнения на 10 % | Превышение времени выполнения на 20% | Превышение времени выполнения на 30 и более % |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 150 – 175 | повышенный | «отлично» |
| 115 – 140 | достаточный | «хорошо» |
| 80 - 105 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 70 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Показатели оценивания рефератов, презентаций

| Наименование ОПОР | 25 баллов | 20 баллов | 15 баллов | 10 баллов |
|-----------------------------------|--|--|--|---|
| 1) Владение знаниями терминологии | Знает и понимает термины и определения | Знает и понимает термины и определения, но допускает | В целом понимает, но допускает ошибки в знании | Не раскрывает содержание термина, неуместно |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | незначительные ошибки | терминологии и определений, исправляет после замечаний | применяет термины |
| 4) Оформление заданий | Задания оформляет аккуратно в соответствии с требованиями преподавателя, в соответствии с ГОСТ | Задания оформляет аккуратно, но имеются замечания | Задания выполняет неаккуратно, со значительными замечаниями. | Оформление не соответствует требованиям |
| 5) Аргументированность суждений, широта кругозора | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы | В письменной и устной речи приводит примеры, факты, описывает явления, производит сравнения, анализ, делает выводы, но затрудняется в построении логического изложения материала | Приводит примеры, описывает явления, факты, но затрудняется в логическом изложении, анализе, сравнении, выводах. | Приводит примеры, факты, описывает явления, не делает выводы, сравнения |
| б) Поиск, обработка и предоставление информации по изучаемому материалу | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, отображена, при необходимости сопровождается наглядностью (схемами, рисунками), предоставляется логично в соответствии с требованиями, даются ссылки на источники. | Работает с литературой, поисковыми системами, подготовленная информация соответствует темам задания, полно раскрыта, предоставление информации не в полной мере соответствует требованиям | Недостаточно проведен сбор и обработка информации, предоставление информации не соответствует требованиям | Проведен поиск и сбор информации, тема не раскрыта, или не соответствует заданию |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Критерии оценок

1. Оценка «5» (отлично) – от 85 до 100% правильных ответов;
2. Оценка «4» (хорошо) – от 75 до 84 % правильных ответов;
3. Оценка «3» (удовлетворительно) – от 50 до 74 % правильных ответов;
4. Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 50% правильных ответов

**Рекомендации по оцениванию результатов самостоятельной работы студентов
В форме сообщения:**

| ОПОР | 25% | 20% | 15% | 10% |
|---|---|---|---|---|
| Соответствие содержания тематике, оформлене | содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; оформлено в соответствии с общими требованиями написания и требованиями оформления | содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике, есть погрешности в оформлении | содержание доклада не полностью соответствует заявленной в названии тематике, есть погрешности в оформлении | содержание доклада не полностью соответствует заявленной в названии тематике, есть значительные несоответствия в оформлении |
| Структура, логичность сообщения | имеет чёткую композицию и структуру, отсутствуют логические нарушения в представлении материала | имеет погрешности в структуре, незначительные логические нарушения в представлении материала | имеет несоответствия в структуре, значительные логические нарушения в представлении материала | Имеет нечёткую структуру, логические нарушения в представлении материала |
| Наличие речевых, стилистических ошибок | отсутствуют лексические, стилистические и иные ошибки. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью | присутствуют незначительные лексические, стилистические и иные ошибки в тексте | присутствуют лексические, стилистические и иные ошибки в тексте | присутствуют частые лексические, стилистические и иные ошибки в тексте |
| Самостоятельность исследования | представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала | представляет собой самостоятельное исследование, недостаточный качественный анализ найденного материала | представляет собой не полное самостоятельно исследование, некачественный анализ найденного материала | отсутствует самостоятельное исследование, непроработанный текст другого автора (других авторов) |
| Общее кол-во | 100 | 80 | 60 | 40 |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|--------------------------|---------------------------------|------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |

| | | |
|-----------------|------------------------------------|------------------------------|
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

В форме презентации:

| ОПОР | 25% | 20% | 15% | 10% |
|--------------------------------------|---|---|--|--|
| Формулировка проблемы, причин. | Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее | Погрешности в формулировке проблемы, в анализе ее причины. Отсутствует система описания основной деятельности | Проблема сформулирована неясно. Разрозненные сведения о деятельности | Проблема не сформулирована. Сведения о деятельности отрывочные |
| Постановка задач | Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по теме | Погрешности в постановке задач, не скорректированы этапы | Нечетко раскрыты задачи по теме, нарушена логика этапов | Не раскрыты задачи по теме, отсутствует логика этапов |
| Соответствие иллюстрации содержанию | Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию | Недостаточное количество иллюстраций, не дополняют информацию | Иллюстраций мало. Не все соответствуют содержанию | Иллюстраций мало, не соответствуют содержанию. |
| Оформление соответствует требованиям | Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию | Погрешности в оформлении и логичности, но не противоречат содержанию | Стиль отвлекает от содержания, презентации | Стиль не соответствует содержанию презентации |
| Общее кол-во | 100 | 80 | 60 | 40 |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|--------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Рекомендации по оцениванию итоговой аттестации

| ОПОР | 25% | 20% | 15% | 10% |
|-------------|------------|------------|------------|------------|
|-------------|------------|------------|------------|------------|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Владение терминами, теоретическим материалом | полностью излагает теоретический материал, свободно оперирует научными терминами по дисциплине | излагает теоретический материал, 1-3 ошибки, которые сам же и исправляет | излагает материал неполно, допускает неточности в определении понятий, употреблении терминов | не высказывает свои суждения либо не аргументирует их, непоследовательно и неуверенно излагает изученный материал |
| Осознанность суждений, логичность | обнаруживает понимание материала | Незначительные речевые недочеты в последовательности изложения | недостаточно глубоко и аргументировано высказывает свои суждения | допускает большое количество речевых ошибок при изложении материала |
| Аргументированность | аргументирует свои суждения; свободно приводит примеры на заданную тему; | 1-3 недочета при приведении примера | затрудняется привести пример; материал излагает непоследовательно | не может привести пример |
| Кругозор | отвечает на 3 дополнительных вопроса | отвечает на 2 дополнительных вопроса | отвечает на дополнительный вопрос | не может ответить на дополнительные вопросы |
| Общее кол-во | 100 | 80 | 60 | 40 |

Критерии оценивания

| Количество баллов | Уровень сформированности | Оценка |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 85 – 100 | повышенный | «отлично» |
| 70 – 84 | достаточный | «хорошо» |
| 50 – 69 | пороговый | «удовлетворительно» |
| менее 50 | компетенция не сформирована | «неудовлетворительно» |

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский» технологический техникум»
Учебно методический совет
Протокол № 11
« 30 » июня 2022 г.

**Контрольно-оценочные средства для текущего и рубежного контроля
учебной дисциплины
ОП.01 Деловая культура**

**Основной профессиональной образовательной программы подготовки
квалифицированных рабочих, служащих по профессии
46.01.03 Делопроизводитель**

г. Ленск, 2022 год

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины **ОП.01 Деловая культура** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии 46.01.03 Делопроизводитель утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. №639.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»

Разработчик:

Дупенко Наталья Юрьевна, преподаватель ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум».

Рассмотрены и рекомендованы предметно – цикловой комиссией «Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 11, от «19» июня 2022 г.

Председатель ПЦК *И.Л. Паршутина* /И.Л. Паршутина /

1. Общие положения

Целью создания **Контрольно-оценочных средств (КОС)** является установление соответствия уровня подготовки обучающегося требованиям рабочей программы учебной дисциплины. Каждое оценочное средство обеспечивает проверку усвоения конкретных элементов учебного материала.

КОСы предназначены для определения уровня освоенных умений, усвоенных знаний и овладения компетенциями, т.е. способностью обучающегося применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Объектом применения КОС является измерение уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения при проведении текущего, рубежного и промежуточного контроля успеваемости по дисциплине.

2. Паспорт контрольно-оценочных средств

2.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины **ОП.01 Деловая культура** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС освоенными умениями и усвоенными знаниями.

В результате контроля по освоению учебной дисциплины осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика освоения общих и профессиональных компетенций:

| Результаты обучения: умения, знания и общие и профессиональные компетенции | Показатели оценки результата | Форма оценивания |
|--|--|-------------------------|
| Знать: 31. правила поведения человека | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение поведения человека;• Правильное определение правил поведения человека; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 32. нравственные требования к профессиональному поведению; | Правильное определение нравственных требований к профессиональному поведению; Правильно определять нравственные требования к профессиональному поведению; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 33. психологические основы общения | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение психологических основ общения;• Правильное определение успешности общения; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 34. основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение основных правил поведенческого этикета; приветствия, знакомства, норм отношений в коллективе;• Правильное определение степени поведенческого этикета, приветствия, знакомства, отношений в коллективе• Область применения основных правил поведенческого этикета. | <i>1 или 0 балл</i> |

| | | |
|--|--|-----------------|
| 35. отношения руководителя и подчиненных | Правильное определение основных отношений руководителя и подчиненных. Правильное определение степени отношений руководителя и подчиненных. | 1 или 0 балл |
| 36. нормы речевого этикета в деловом общении | Правильное определение основных норм речевого этикета в деловом общении. Правильное определение степени норм речевого этикета в деловом общении. | 1 или 0 балл |
| Уметь: У1. Эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснование выбора эффективного участия в профессиональной коммуникации; • Правильно применять методы эффективного участия в профессиональной коммуникации; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |
| У2. Соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснование выбора соблюдения правил речевого этикета в деловом общении; • Правильно соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |
| У3. Составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил; | <ul style="list-style-type: none"> • Правильно составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |

| Коды проверяемых компетенций | Показатели оценки результата | Оценка (да / нет) |
|---|--|-------------------|
| ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | <p>Адекватная самооценка процесса и результата учебной и профессиональной деятельности;</p> <p>Осведомленность о различных аспектах своей будущей профессии;</p> <p>Участие в профессионально – значимых мероприятиях (НПК, конкурсах по профилю специальности и др.);</p> <p>Повышение готовности к осуществлению профессиональной деятельности;</p> | |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора вида типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; • Адекватная самооценка уровня и эффективности организации собственной деятельности по защите информации; • Соответствие подготовленного плана собственной деятельности по защите информации требуемым критериям; • Рациональное распределение времени на все этапы решения задачи; • Совпадение результатов самоанализа и экспертного анализа эффективности организации собственной деятельности по защите информации; | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных ситуациях; • Использование оптимальных, эффективных методов решения профессиональных задач; • Принятие решения за короткий промежуток времени; | |
| <p>ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; • Грамотное использование оптимальных, эффективных методов поиска, анализа и оценки информации; • Нахождение необходимой информации за короткий промежуток времени; | |
| <p>ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; • Соответствие требованиям использования информационно-коммуникационных технологий; • Эффективное и грамотное использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; | |
| <p>ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора структуры плана профессионального и личностного развития; • Соответствие подготовленного плана ожидаемым результатам; • Рациональное распределение времени на все этапы самообразования, повышения квалификации; • Участие в профессионально – значимых мероприятиях (НПК, конкурсах по профилю специальности и др.); | |
| <p>ОК7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора технологий для решения профессиональной задачи в разных средах, ПО; • Соответствие требованиям использования технологий; • Эффективное и грамотное использование технологий при решении профессиональных задач; • Оптимальное распределение времени на все этапы решения профессиональных задач; | |
| <p>ПК1.1 Принимать и регистрировать поступающую</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода приема и регистрации поступающей корреспонденции, ее | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.</p> | <p>направления в структурные подразделения организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Грамотное использование принятых требований для регистрации поступающей корреспонденции и ее направления в структурные подразделения организации. • Соблюдение алгоритма приема и регистрации поступающей корреспонденции, направление ее в структурные подразделения организации; • Рациональное распределение времени для приемки и регистрации поступающей корреспонденции, и направления ее в структурные подразделения организации. | |
| <p>ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода рассмотрения документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Грамотное использование принятых требований к рассмотрению документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Соблюдение алгоритма рассмотрения документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Рациональное распределение времени на рассмотрение документов и передачи их на исполнение; | |
| <p>ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода оформления регистрационных карточек и создавать банк данных; • Грамотное использование принятых требований при оформлении регистрационных карточек и создания банка данных; • Соблюдение алгоритма оформления регистрационных карточек и создания банка данных; • Рациональное распределение времени на оформление регистрационных карточек и создания банка данных. | |
| <p>ПК 1.4. Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Грамотное использование принятых требований для ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Соблюдение алгоритма выполнения ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Рациональное распределение времени выполнение ведения карточек учета прохождения документальных материалов. | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ПК 1.5. Осуществлять контроль за прохождением документов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода выполнения осуществления контроля за прохождением документов; • Грамотное использование принятых требований для осуществления контроля за прохождением документов; • Соблюдение алгоритма выполнения осуществления контроля за прохождением документов; • Рациональное распределение времени осуществления контроля за прохождением документов. | |
| <p>ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; • Грамотное использование принятых требований для отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; • Соблюдение алгоритма выполнения отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; • Рациональное распределение времени выполнение отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники. | |
| <p>ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Грамотное использование принятых требований для составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Соблюдение алгоритма выполнения составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Рациональное распределение времени составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов | |

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1-0 баллов, в зависимости от уровня выполнения.

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Уровень оценки компетенций производится суммированием количества ответов «да» в процентном соотношении от общего количества ответов.

| Процент результативности (сумма баллов) | Оценка уровня подготовки | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| | оценка компетенций обучающихся | оценка уровня освоения дисциплин; |
| 90 ÷ 100 | высокий | отлично |
| 70 ÷ 89 | повышенный | хорошо |
| 50 ÷ 69 | пороговый | удовлетворительно |
| менее 50 | допороговый | неудовлетворительно |

2.2 Формы контроля по учебной дисциплине

| Элемент учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | | | |
|---|---|---|-------------------|----------------------|--------------------------|--|
| | Текущий контроль | | Рубежный контроль | | Промежуточная аттестация | |
| | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З |
| Деловая культура | | | | | | |
| Тема 1.1. Деловой этикет и имидж делового человека | Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | | | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1 ; ОК2 ; ОК3 ; ОК4 ; ОК5 ; ОК6 . |
| Тема 1. 2. Деловая беседа и культура телефонного общения | Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | | | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1 ; ОК2 ; |

| | | | | | | |
|--|--|---|------------------------|---|------------------------|--|
| | | | | | | OK3 ; OK4 ; OK5 ; OK6 . |
| Тема 2.1. Структура общения. | Устный опрос Практическая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. OK1; OK2; OK3; OK4; OK5; OK6. | | | Контрольн ая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. OK1 ; OK2 ; OK3 ; OK4 ; OK5 ; OK6 . |
| Тема 2.2. Конфликты в деловом общении | Устный опрос Практическая работа Самостоятель ная работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. OK1; OK2; OK3; OK4; OK5; OK6. | Контрольн ая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. OK1; OK2; OK3; OK4; OK5; OK6. | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. OK1 ; OK2 ; OK3 ; OK4 ; OK5 ; OK6 . |

2.3. Оценка освоения учебной дисциплины

Проверка знаний, обучающихся осуществляется с помощью устного опроса.

5.2. Контрольно-измерительные материалы

Текущий контроль **Введение**

Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре.

Устный опрос

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило» нравственности?
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

Самостоятельная работа

Изучить самостоятельно: общественный и ведомственный контроль охраны труда

Тема 1. 2. Профессиональная этика.

Устный опрос

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика»?
2. Какие виды этикета различают?
3. Что такое – корректность?
4. Что такое – вежливость?

Тема 1.3. Внешний облик человека

Устный опрос

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает быть элегантным?

Тема 1.4. Профессиональная этика секретаря

Устный опрос

1. Что такое «этикет»?
2. Почему по речи судят об общей культуре человека?
3. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Практическая работа № 1

Правильно пользоваться косметикой.

Цель работы:

Научится правильно выполнять макияж в классическом стиле.

Порядок выполнения работы:

1. Проработать теоретический материал.
2. Научиться применять полученные знания на практике.

Тема 1.5. Коммуникативная компетентность

Устный опрос

1. Что такое коммуникации?
2. Признаки коммуникативной компетентности?
3. Что такое коммуникативная компетентность?

4. Что такое законы общения?

Тема 1.6. Культура речи

Устный опрос

1. Что такое культура речи?
2. Что такое речь?
3. Дать определение что такое Язык как знаковая система?
4. Функции языка?

Самостоятельная работа

Выполнить конспект в учебной тетради на тему «Речевой этикет делового общения.»

Выполнить доклад на тему «Нормы профессиональной этики»

Критерии оценки устного ответа и оформление ПР

Оценка «5» ставиться, если студент:

1. Показывает глубокие знания и понимание объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теории.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументированно делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливает межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал с использованием принятой терминологии. Самостоятельно и наглядно использует наглядный материал, справочники, учебники, дополнительную литературу, грамотно использует условные обозначения при ведении записей, сопровождающих ответ.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию преподавателя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и таблицами, сопутствующими ответу; выполняет записи, сопровождающие ответ, также соответствуют требованиям.

Оценка «4» ставиться, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; делает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала и при воспроизведении понятий и определений; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно по требованию преподавателя; в основном усвоил материал, подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником (правильно ориентируется, но медленно). Допускает негрубые ошибки при оформлении письменных работ.

Оценка «3» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.
2. Материал излагает не систематизированно, фрагментно, не всегда последовательно.
3. Показывает не достаточную сформированность отдельных знаний и умений, выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает ошибки.
4. Допускает ошибки и неточности в терминологии; определения и понятия даны недостаточно четко.
5. Не использует в качестве доказательств выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении.
6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении явлений на основе теорий и законов.
7. Отвечает неполно на вопросы преподавателя, или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.
8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (конспекта, записей) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну – две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала.
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов.
4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.
5. При ответе на один вопрос допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить с помощью преподавателя.

Раздел 1. Этика и культура поведения.

Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре.

Контрольная работа (эталон)

«Общие сведения об этической культуре.»

| № | Вопрос | Ответ |
|-----------|--|-----------------------------|
| 1. | Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном; б) Архимедом; в) Аристотелем; г) Сократом? | в) Аристотелем; |
| 2. | Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность; г) скромность, сдержанность. | в) вежливость, тактичность; |
| 3. | Соблюдение чувства меры в разговоре — это а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность. | в) тактичность; |
| 4. | Хороший вкус — это: а) стиль; б) элегантность; в) мода; г) опрятность. | б) элегантность; |

| | | |
|-----|--|---|
| 5. | <p>Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:</p> <p>а) отличаются по размеру; б) не отличаются; в) отличаются по цвету; г) отличаются за счет «украшений».</p> | <p>б) не отличаются;</p> |
| 6. | <p>Деловой протокол — это:</p> <p>а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей; б) свод правил в деловых и служебных отношениях; в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки; г) все ответы верны.</p> | <p>в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;</p> |
| 7. | <p>Укажите, какие позиции <i>делового взаимодействия</i> соответствуют нравственным критериям:</p> <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли; б) не доверяй никому и уважай себя; в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников; г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).</p> | <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли; в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;</p> |
| 8. | <p>Атмосфера <i>доброжелательности</i> во время деловой беседы зависит от:</p> <p>а) пунктуальности; б) первых фраз во время беседы; в) установления контакта с партнером; г) все ответы верны.</p> | <p>г) все ответы верны.</p> |
| 9. | <p>Ножом принято чистить:</p> <p>а) мандарины; б) апельсины; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.</p> | <p>б) апельсины;</p> |
| 10. | <p>. Салфетку за столом принято:</p> <p>а) повязывать вокруг шеи; б) засовывать за воротник; в) раскладывать на груди; г) класть на колени.</p> | <p>г) класть на колени.</p> |
| 11. | <p>Хлеб с общей тарелки берут:</p> <p>а) руками; б) вилкой, которую держат в правой руке; в) вилкой, которую держат в левой руке;</p> | <p>а) руками;</p> |

| | | |
|-----|---|--|
| | г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом. | |
| 12. | <p>Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:</p> <p>а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное. д) диалогическое.</p> | <p>а) императивное; в) манипулятивное; д) диалогическое.</p> |
| 13. | <p>Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:</p> <p>а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) манера поведения; д) манера поведения.</p> | <p>в) внешний вид; д) манера поведения</p> |
| 14. | <p>Количество и качество невербальных сигналов зависит от:</p> <p>а) возраста; б) пола; в) типа темперамента; г) все ответы верны.</p> | <p>г) все ответы верны.</p> |
| 15. | <p>Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:</p> <p>а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает; в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.</p> | <p>в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.</p> |
| 16. | <p>Конфликтная ситуация — это:</p> <p>а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств; г) все ответы верны.</p> | <p>б) накопившиеся противоречия;</p> |
| 17. | <p>Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:</p> <p>а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; б) демонстрируйте свое превосходство; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.</p> | <p>а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.</p> |

| | | |
|------------|--|--|
| 18. | Конфликтогены — это слова, действия, которые: а) способствуют возникновения конфликта; б) препятствуют возникновения конфликта; в) помогают разрешить конфликт. | а) способствуют возникновения конфликта; |
| 19. | В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; г) все ответы неверны | а) черты характера; |
| 20. | Проявление эмоций зависит: а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) все ответы верны. | г) все ответы верны. |

Контрольная работа
«Общие сведения об этической культуре.»

Ф.И.О. _____ группа _____

| № | Вопрос | Ответ |
|-----------|---|----------------------|
| 1. | Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном; б) Архимедом; в) Аристотелем; г) Сократом? | в) Аристотелем; |
| 2. | Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность; г) скромность, сдержанность. д) все ответы верны. | Д) все ответы верны. |
| 3. | Соблюдение чувства меры в разговоре — это а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность. | в) тактичность; |
| 4. | Хороший вкус — это: а) стиль; б) элегантность; в) мода; г) опрятность. | а) стиль; |
| 5. | Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ: а) отличаются по размеру; б) не отличаются; в) отличаются по цвету; г) отличаются за счет «украшений». | б) не отличаются; |

| | | |
|-----|--|---|
| 6. | <p>Деловой протокол — это:</p> <p>а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;</p> <p>б) свод правил в деловых и служебных отношениях;</p> <p>в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;</p> <p>г) все ответы верны.</p> | <p>в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;</p> |
| 7. | <p>Укажите, какие позиции <i>делового взаимодействия</i> соответствуют нравственным критериям:</p> <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;</p> <p>б) не доверяй никому и уважай себя;</p> <p>в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;</p> <p>г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).</p> | <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;</p> <p>в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;</p> |
| 8. | <p>Атмосфера <i>доброжелательности</i> во время деловой беседы зависит от:</p> <p>а) пунктуальности;</p> <p>б) первых фраз во время беседы;</p> <p>в) установления контакта с партнером;</p> <p>г) все ответы верны.</p> | |
| 9. | <p>Ножом принято чистить:</p> <p>а) мандарины;</p> <p>б) апельсины;</p> <p>в) все ответы верны;</p> <p>г) все ответы неверны.</p> | <p>б) апельсины;</p> |
| 10. | <p>. Салфетку за столом принято:</p> <p>а) повязывать вокруг шеи;</p> <p>б) засовывать за воротник;</p> <p>в) раскладывать на груди;</p> <p>г) класть на колени.</p> | <p>г) класть на колени.</p> |
| 11. | <p>Хлеб с общей тарелки берут:</p> <p>а) руками;</p> <p>б) вилок, которую держат в правой руке;</p> <p>в) вилок, которую держат в левой руке;</p> <p>г) специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом.</p> | <p>а) руками;</p> |
| 12. | <p>Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:</p> <p>а) императивное;</p> <p>б) интерактивное;</p> <p>в) манипулятивное;</p> <p>г) перцептивное.</p> | <p>а) императивное;</p> <p>в) манипулятивное;</p> <p>д) диалогическое.</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | д) диалогическое. | |
| 13. | Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) манера поведения; д) манера поведения. | в) внешний вид; д) манера поведения. |
| 14. | Количество и качество невербальных сигналов зависит от: а) возраста; б) пола; в) типа темперамента; г) все ответы верны. | г) все ответы верны. |
| 15. | Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению: а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает; в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям. | в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; |
| 16. | Конфликтная ситуация — это: а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств; г) все ответы верны. | б) накопившиеся противоречия; |
| 17. | Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации: а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; б) демонстрируйте свое превосходство; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером. | а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером. |
| 18. | Конфликтогены — это слова, действия, которые: а) способствуют возникновения конфликта; б) препятствуют возникновения конфликта; в) помогают разрешить конфликт. | а) способствуют возникновения конфликта; |
| 19. | В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; | а) черты характера; |

| | | |
|-----|---|----------------------|
| | г) все ответы неверны | |
| 20. | Проявление эмоций зависит: а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) все ответы верны. | г) все ответы верны. |

0-1 ошибка – оценка «5»; 2-3 ошибка – оценка «4»; 4-5 ошибок – «3»

Раздел 1. Этика и культура поведения.

Тест № 1 Вариант 1

1. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;
- г) система этических ценностей.

Ответ _____

2. Предупредительность — это:

- а) подобострастность;
- б) умение оказать небольшую услугу;
- в) льстивость;
- г) приветливость по отношению к старшему.

Ответ _____

3. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

Ответ _____

4. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»;
- д) «Куда я попала?».
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может ему что-нибудь передать?»

Ответ _____

5. Аргументы применяются с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательства своего превосходства;
- в) склонить партнёра на какие-либо действия.

Ответ _____

6. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;

- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседе;
- г) все позиции верны.

Ответ _____

7. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода;
- г) вначале очищают от кожуры, а затем разрезают.

Ответ _____

8. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;
- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой;
- г) все равно как.

Ответ _____

9. Выберите правильный ответ. Взгляд партнёра в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

Ответ _____

10. Что главное в подарке:

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость?

Ответ _____

11. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение.

Ответ _____

12. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Ответ _____

13. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению!*

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.
- Ответ _____

14. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) бестактность;
- в) неконтролируемость эмоционального состояния;
- г) все ответы верны.

Ответ _____

15. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
- б) обе стороны обладают одинаковой властью;
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.

Ответ _____

16. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции.

Ответ _____

17. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника;
- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

Ответ _____

18. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности.
- г) все ответы верны.

Ответ _____

19. Какие «заповеди», сформулированные Д.Ж. Ягер, относятся к деловому этикету:

- а) делай всё вовремя;
- б) громко не смейся;
- в) сдерживай своё раздражение;
- г) не болтай лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и любезны;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;

- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком.

Ответ _____

20. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление.

Ответ _____

Ответы:

- 1) (1 б.) Верные ответы: а;
- 2) (1 б.) Верные ответы: б;
- 3) (1 б.) Верные ответы: б;
- 4) (1 б.) Верные ответы: а,в,г,д;
- 5) (1 б.) Верные ответы: а;
- 6) (1 б.) Верные ответы: г;
- 7) (1 б.) Верные ответы: а;
- 8) (1 б.) Верные ответы: б;
- 9) (1 б.) Верные ответы: б;
- 10) (1 б.) Верные ответы: б,г;
- 11) (1 б.) Верные ответы: а,в,г,е;
- 12) (1 б.) Верные ответы: в;
- 13) (1 б.) Верные ответы: б;
- 14) (1 б.) Верные ответы: г;
- 15) (1 б.) Верные ответы: б,в;
- 16) (1 б.) Верные ответы: а, б,г;
- 17) (1 б.) Верные ответы: в;
- 18) (1 б.) Верные ответы: а,г;
- 19) (1 б.) Верные ответы: а,г,д,е,н;
- 20) (1 б.) Верные ответы: б;

Конец Тест № 1 Вариант 2

1. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

2. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

3. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного

разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

4. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника;
- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

5. Какие «заповеди», сформулированные Д.Ж. Ягер, относятся к деловому этикету:

- а) делай всё вовремя;
- б) громко не смейся;
- в) сдерживай своё раздражение;
- г) не болтай лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и любезны;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком.

6. Что подразумевается под предметом этики?

- а) культура;
- б) мораль;
- в) прекрасное;
- г) социальные отношения

7. Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические;

8. Где не используется литературный язык?

- а) в научной речи;
- б) в невербальном общении;
- в) в официально-деловой речи;
- г) в письменной речи;
- д) в профессиональном общении

9. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;

- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

10. Как называется моральный принцип, который выражается в желании помочь другим:

- а) альтруизм;
- б) толерантность;
- в) честолюбие;
- г) эмпатия

11. Как называется подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения?

- а) вербальный этикет;
- б) мимика и жесты;
- в) этикетная атрибутика;
- г) этикетная проксемика

12. Что такое тактичность?

- а) внутренний голос человека;
- б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- в) сделал, и что хотел сделать;
- г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

13. Что относится к основным категориям этики?

- а) добро и зло;
- б) пространство и время;
- в) свобода;
- г) совесть

14. Верно ли убеждение, что различные сферы человеческой деятельности обуславливают специфику профессиональной этики?

- а) да
- б) нет

15. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

16. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) долг;
- б) достоинство;
- в) ответственность;
- г) справедливость;
- д) честь

17. Каковы правила представления по канону?

- а) женщина первая представляется мужчине;

- б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- в) младшие по возрасту представляются старшим;
- г) мужчина первым представляется женщине

18. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) Политический
- б) Либеральный
- в) Демократический
- г) Авторитарный

19. На чем из ниже перечисленного основано в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а) равенстве;
- б) свободе;
- в) справедливости;
- г) честности

20. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а) должностные обязанности;
- б) кодекс чести;
- в) корпоративная культура;
- г) правила внутреннего распорядка

Ответы:

- 1) (1 б.) Верные ответы: б;
- 2) (1 б.) Верные ответы: б;
- 3) (1 б.) Верные ответы: а,в,г,д;
- 4) (1 б.) Верные ответы: в;
- 5) (1 б.) Верные ответы: а,г,д,е,з,и;
- 6) (1 б.) Верные ответы: б;
- 7) (1 б.) Верные ответы: а,в,д,е;
- 8) (1 б.) Верные ответы: б;
- 9) (1 б.) Верные ответы: а;
- 10) (1 б.) Верные ответы: а;
- 11) (1 б.) Верные ответы: г;
- 12) (1 б.) Верные ответы: г;
- 13) (1 б.) Верные ответы: а;
- 14) (1 б.) Верные ответы: а;
- 15) (1 б.) Верные ответы: б;
- 16) (1 б.) Верные ответы: г;
- 17) (1 б.) Верные ответы: в,г;
- 18) (1 б.) Верные ответы: б,в,г;
- 19) (1 б.) Верные ответы: б;
- 20) (1 б.) Верные ответы: в;

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Тест 2 «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

| | |
|---------------------------------------|---------------------------|
| 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет | 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да |
|---------------------------------------|---------------------------|

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Рекомендуемые вопросы промежуточной аттестации.

Темы для проектов

1. Функции общения.
2. Виды делового общения.
3. Стили общения. Манипуляции в общении.
4. Этика в деловом общении.
5. Обращение в деловом общении.
6. Основные требования в деловом общении.
7. Логическая культура делового разговора.
8. Психологическая культура делового разговора.
9. Соблюдение норм литературного языка как основной признак культуры речи.
10. Лексика ограниченного употребления в деловом общении.

11. Невербальные средства в деловом общении.
12. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Речевые штампы, помогающие проведению деловой беседы.
15. Постановка вопросов и техника ответов на них.
16. Этикет делового телефонного разговора.
17. Символика цвета и цветовых ассоциаций в деловом общении.
18. Средства визуального воздействия (графические изображения, иллюстрации)
19. Организация презентации.
20. Проведение интервью.
21. Сетикет (основные правила поведения в сети Интернет).
22. Обратная сторона взаимоотношений по электронной почте.
23. Экспрессивное общение.
24. Речевой этикет в деловом общении.
25. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
26. Этикет и социальный статус адресата.
27. Терминологический словарь делового человека.
28. Гендерный аспект в деловом общении.

Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения

Критерии оценки промежуточной аттестации.

| Критерии оценки проекта | Содержание критерия оценки | Количество баллов |
|--|--|-------------------|
| 1. Соответствие сообщения заявленной теме, целям и задачам проекта (до 2 баллов) | Соответствует полностью | 2 |
| | Есть отдельные несоответствия | 1 |
| | В основном не соответствует | 0 |
| 2. Структурированность и логичность сообщения, которая обеспечивает понимание и доступность содержания (до 3 баллов) | Структурировано, обеспечивает | 2-3 |
| | Структурировано, но не обеспечивает | 1 |
| | Структура отсутствует, не обеспечивает | 0 |
| 3. Культура выступления (до 6 баллов) | Налажен эмоциональный и деловой контакт с аудиторией, грамотно организовано пространство и время | 4-6 |
| | Названные умения предъявлены, но владение неуверенное | 2-3 |
| | Предъявлены отдельные умения, уровень владения ими низок | 0-1 |
| 4. Грамотность речи, владение специальной | Речь грамотная, терминологией владеет свободно, применяет корректно | 4-6 |

| | | |
|--|--|--------|
| терминологией по теме работы в выступлении (до 6 баллов) | Владеет свободно, применяет неуместно, либо ошибается в терминологии | 2-3 |
| | Не владеет | 0-1 |
| 5. Наличие и целесообразность использования наглядности, уровень её представления (до 4 баллов) | Наглядность адекватна, целесообразна, представлена на высоком уровне | 3-4 |
| | Целесообразность неоднозначна, средний уровень культуры представления | 1-2 |
| | Наглядность неадекватна содержанию выступления, низкий уровень представления | 0 |
| 6. Культура дискуссии – умение понять собеседника и убедительно ответить на его вопрос (до 5 баллов) | Ответил полно на все вопросы | 3-5 |
| | Ответил на часть вопросов, либо ответ неполный | 1-3 |
| | Не ответил | 0 |
| 7. Особое мнение комиссии | До 4-х баллов с формулировкой «За что?» | |
| 8. Соблюдение регламента | Несоблюдение регламента - каждая просроченная минута – минус балл | |
| Итого: | | Max 30 |

Раздел 2. Психологические стороны делового общения

Тест 1 «Деловое общение» Вариант 1

Задание #1

Вопрос:

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А) Деловых интересов партнеров
- Б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- В) Профессиональных интересов партнеров

Задание #2

Вопрос:

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

Выберите несколько из 3 вариантов ответа:

- А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции

- Б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Задание #3

Вопрос:

Атрибуцией называется:

Выберите несколько из 3 вариантов ответа:

- А) Все ответы неверны
- Б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- В) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Г) Стремление человека быть в обществе других людей

Задание #4

Вопрос:

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) Духовные идеалы партнера-адресата
- Б) Когнитивные структуры партнера-адресата
- В) Потребности и склонности партнера-адресата
- Г) Ценностные установки партнера-адресата

Задание #5

Вопрос:

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

Задание #6

Вопрос:

Все люди делятся на:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) Все ответы верны
- Б) Рациональных и иррациональных
- В) Сенсорики и интуиты
- Г) Экстраверты и интраверты

Задание #7

Вопрос:

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к

каждой деловой ситуации

Задание #8

Вопрос:

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) Аудиальными образами
- Б) Зрительными образами
- В) Тактильными образами

Задание #9

Вопрос:

Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- А) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Б) Личностно-психологических сил манипулятора
- В) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

Задание #10

Вопрос:

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

- А) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- В) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Ответы:

- 1) (1 б.) Верные ответы: б;
- 2) (1 б.) Верные ответы: б;
- 3) (1 б.) Верные ответы: б;
- 4) (1 б.) Верные ответы: г;
- 5) (1 б.) Верные ответы: д;
- 6) (1 б.) Верные ответы: а;
- 7) (1 б.) Верные ответы: б;
- 8) (1 б.) Верные ответы: б;
- 9) (1 б.) Верные ответы: б;
- 10) (1 б.) Верные ответы: в

Тест 2 «Деловое общение»

Вариант 2

Задание #1

Вопрос:

К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной анти-манипулятивной защиты можно отнести:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- А) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- В) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с

учетом собственных интересов

Г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Задание #2

Вопрос:

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

- А) «Ложного вовлечения»
- Б) Запутывания
- В) Расположения
- Г) Скрытого принуждения
- Д) Убеждения

Задание #3

Вопрос:

К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- А) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- В) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Г) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Задание #4

Вопрос:

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- А) Альтернативные
- Б) Зеркальные
- В) Информационные
- Г) Риторические

Задание #5

Вопрос:

Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) рефлексия;
- Б) центрация;
- В) децентрация

Задание #6

Вопрос:

Потираание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) ожидания;
- Б) неуверенности;
- В) обиды.

Задание #7

Вопрос:

Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А)настроение;
- Б) пантомимика;
- В) мимика.

Задание #8

Вопрос:

Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) пантомимика;
- Б) мимика;
- В) контакт тел.

Задание #9

Вопрос:

Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
- Б) процесс контакта с партнерами по бизнесу;
- В) конструирование образа партнера в соответствии с общением.

Задание #10

Вопрос:

Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) эмотивного;
- Б) эмоционального;
- В) демонстративного.

Ответы:

- 1) (1 б.) Верные ответы: б,в,г;
- 2) (1 б.) Верные ответы: а,б,г;
- 3) (1 б.) Верные ответы: а,б,г;
- 4) (1 б.) Верные ответы: г;
- 5) (1 б.) Верные ответы: в;
- 6) (1 б.) Верные ответы: а;
- 7) (1 б.) Верные ответы: в;
- 8) (1 б.) Верные ответы: а;
- 9) (1 б.) Верные ответы: в;
- 10) (1 б.) Верные ответы: а

Психологические тесты

Тест №3 «Насколько вы соответствуете идеалу делового человека»

Портрет делового человека наших дней – собрание многих и многих качеств. Если вам

говорят комплименты, то вы должны знать, насколько они адекватны. Попробуйте сделать самооценку, ответьте на вопросы теста: “да” или “нет”.

1. Поступаю ли таким образом, чтобы заслужить любовь ближнего?
2. Жду ли выгоды в ответ на свои добрые дела?
3. Возмущаюсь ли я критикой в свой адрес?
4. Критикую ли других, не разобравшись до конца в сути дела?
5. Несу ли ответственность за свои действия и решения?
6. Умею ли проигрывать с честью, принимать поражения без жалоб?
7. Предпочитаю ли иметь дело с фактами, пусть и неприятными, или занимаю “страусиную” позицию, избегаю ли иллюзий?
8. В условиях недоверия ко мне остаюсь ли верен своей цели?
9. Беспокоюсь ли преждевременно о том, что от меня не зависит?
10. Примираюсь ли с неизбежным, а также с уже имеющимися место неприятными обстоятельствами?
11. Четко ли вижу различия между целью и средствами ее достижения?
12. Способен ли устанавливать тесные контакты с людьми?
13. Следую ли этическим правилам, обладаю ли чувством юмора?
14. Отличаюсь ли терпением?
15. Обладаю ли высокой требовательностью к себе, отдаю ли себе ясный отчет в том, что человеческая натура сложна?
16. Демократичен ли, способен ли учиться у окружающих, если есть чему?
17. Считаю ли, что мои успехи – составная часть успехов всех прочих людей?
18. Изобретателен ли в своей собственной жизнедеятельности?
19. Черпаю ли энергию, силу, вдохновение от общения с прекрасным?
20. Составляю ли разумный план и стараюсь ли его методично реализовывать?

Сопоставьте свои ответы с ключом и суммируйте набранные вами баллы.

Ключ:

по 3 балла за каждый ответ “да” и по 1 баллу за каждый ответ “нет” на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20;

по 3 балла за каждый ответ “нет” и по 1 баллу за каждый ответ “да” на вопросы: 2, 3, 4, 9. Комментарий:

от 20 до 30 баллов – находитесь в начале пути;

от 31 до 50 баллов – в вас достаточно качеств делового человека, но лучше будет, если вы продолжите работу над собой;

от 51 до 60 баллов – соответствуете требованиям, предъявляемым к деловому человеку, однако не следует забывать, что совершенство не знает границ.

Раздел 4. Конфликты в деловом общении **Тест 1 «Конфликты»**

Вариант 1

Задание #1

Вопрос:

Предконфликтная ситуация – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

А) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

Б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

В) действие, которое направлено против кого-либо другого.

Задание #2

Вопрос:

Стимулирование конфликта предполагает:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- Б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- В) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

Задание #3

Вопрос:

Предупреждение конфликта представляет собой:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- Б) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- В) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

Задание #4

Вопрос:

К этапам конфликта относятся:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- Б) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- В) инцидент, эскалация, примирение.

Задание #5

Вопрос:

Компромисс невозможен в конфликте:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) интересов;
- Б) ресурсов.
- В) ценностей;

Задание #6

Вопрос:

Предметом конфликтологии являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- Б) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.
- В) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

Задание #7

Вопрос:

Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) философии и политологии;
- Б) педагогики и культурологии.
- В) социологии и психологии;

Задание #8

Вопрос:

Инцидент в конфликтологии – это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- Б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- В) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

Задание #9

Вопрос:

Объектом конфликтологии является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- А) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- Б) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- В) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

Задание #10

Вопрос:

Основоположником американской конфликтологии считается:

- А) Л. Козер;
- Б) К. Боулдинг;
- В) Э. Берн.

Ответы:

- 1) (1 б.) Верные ответы: а;
- 2) (1 б.) Верные ответы: а;
- 3) (1 б.) Верные ответы: б;
- 4) (1 б.) Верные ответы: б;
- 5) (1 б.) Верные ответы: в;
- 6) (1 б.) Верные ответы: в;
- 7) (1 б.) Верные ответы: в;
- 8) (1 б.) Верные ответы: а;
- 9) (1 б.) Верные ответы: б;
- 10) (1 б.) Верные ответы: а

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»
Учебно-методический совет
Протокол № 11
« 30 » июни 2022 г.

**Контрольно-оценочные средства для промежуточного контроля
учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура**

**Основной профессиональной образовательной программы подготовки
квалифицированных рабочих, служащих по профессии
46.01.03 Делопроизводитель**

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины **ОП.01 Деловая культура** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии **46.01.03 Делопроизводитель** утвержденного **приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. №639**.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум»

Разработчик:

Дупенко Наталья Юрьевна, преподаватель ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум».

Рассмотрены и рекомендованы предметно – цикловой комиссией «Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 11, от «28» июня 2022 г.

Председатель ПЦК И.Л. Паршутина

3. Общие положения

Целью создания **Контрольно-оценочных средств (КОС)** является установление соответствия уровня подготовки обучающегося требованиям рабочей программы учебной дисциплины. Каждое оценочное средство обеспечивает проверку усвоения конкретных элементов учебного материала.

КОСы предназначены для определения уровня освоенных умений, усвоенных знаний и овладения компетенциями, т.е. способностью обучающегося применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Объектом применения КОС является измерение уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения при проведении текущего, рубежного и промежуточного контроля успеваемости по дисциплине.

4. Паспорт контрольно-оценочных средств

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины **ОП.01 Деловая культура** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС освоенными умениями и усвоенными знаниями.

В результате контроля по освоению учебной дисциплины осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика освоения общих и профессиональных компетенций:

| Результаты обучения: умения, знания и общие и профессиональные компетенции | Показатели оценки результата | Форма оценивания |
|--|--|-------------------------|
| Знать: 31. правила поведения человека | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение поведения человека;• Правильное определение правил поведения человека; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 32. нравственные требования к профессиональному поведению; | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение нравственных требований к профессиональному поведению;• Правильно определять нравственные требования к профессиональному поведению; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 33. психологические основы общения | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение психологических основ общения;• Правильное определение успешности общения; | <i>1 или 0 балл</i> |
| 34. основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе | <ul style="list-style-type: none">• Правильное определение основных правил поведенческого этикета; приветствия, знакомства, норм отношений в коллективе;• Правильное определение степени поведенческого этикета, приветствия, знакомства, отношений в коллективе• Область применения основных правил поведенческого этикета. | <i>1 или 0 балл</i> |

| | | |
|--|--|-----------------|
| 35. отношения руководителя и подчиненных | <ul style="list-style-type: none"> • Правильное определение основных отношений руководителя и подчиненных. • Правильное определение степени отношений руководителя и подчиненных. | 1 или 0 балл |
| 36. нормы речевого этикета в деловом общении | <ul style="list-style-type: none"> • Правильное определение основных норм речевого этикета в деловом общении. • Правильное определение степени норм речевого этикета в деловом общении. | 1 или 0 балл |
| Уметь: У1. Эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснование выбора эффективного участия в профессиональной коммуникации; • Правильно применять методы эффективного участия в профессиональной коммуникации; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |
| У2. Соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснование выбора соблюдения правил речевого этикета в деловом общении; • Правильно соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |
| У3. Составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил; | <ul style="list-style-type: none"> • Правильно составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил; • Рациональное распределение времени на все этапы решения практической задачи; | 1 или 0 балл |

| Коды проверяемых компетенций | Показатели оценки результата | Оценка (да / нет) |
|---|--|-------------------|
| ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | <ul style="list-style-type: none"> • Адекватная самооценка процесса и результата учебной и профессиональной деятельности; • Осведомленность о различных аспектах своей будущей профессии; • Участие в профессионально – значимых мероприятиях (НПК, конкурсах по профилю специальности и др.); • Повышение готовности к осуществлению профессиональной деятельности; | |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора вида типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; • Адекватная самооценка уровня и эффективности организации собственной деятельности по защите информации; • Соответствие подготовленного плана собственной деятельности по защите информации требуемым критериям; • Рациональное распределение времени на все этапы решения задачи; • Совпадение результатов самоанализа и экспертного анализа эффективности организации собственной деятельности по защите информации; | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных ситуациях; • Использование оптимальных, эффективных методов решения профессиональных задач; • Принятие решения за короткий промежуток времени; | |
| <p>ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; • Грамотное использование оптимальных, эффективных методов поиска, анализа и оценки информации; • Нахождение необходимой информации за короткий промежуток времени; | |
| <p>ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; • Соответствие требованиям использования информационно-коммуникационных технологий; • Эффективное и грамотное использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; | |
| <p>ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора структуры плана профессионального и личностного развития; • Соответствие подготовленного плана ожидаемым результатам; • Рациональное распределение времени на все этапы самообразования, повышения квалификации; • Участие в профессионально – значимых мероприятиях (НПК, конкурсах по профилю специальности и др.); | |
| <p>ОК7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора технологий для решения профессиональной задачи в разных средах, ПО; • Соответствие требованиям использования технологий; • Эффективное и грамотное использование технологий при решении профессиональных задач; • Оптимальное распределение времени на все этапы решения профессиональных задач; | |
| <p>ПК1.1 Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода приема и регистрации поступающей корреспонденции, ее направления в структурные подразделения организации; • Грамотное использование принятых требований для регистрации поступающей корреспонденции и ее направления в структурные подразделения организации. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>подразделения организации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение алгоритма приема и регистрации поступающей корреспонденции, направление ее в структурные подразделения организации; • Рациональное распределение времени для приемки и регистрации поступающей корреспонденции, и направления ее в структурные подразделения организации. | |
| <p>ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода рассмотрения документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Грамотное использование принятых требований к рассмотрению документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Соблюдение алгоритма рассмотрения документов и передачи их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации; • Рациональное распределение времени на рассмотрение документов и передачи их на исполнение; | |
| <p>ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода оформления регистрационных карточек и создавать банк данных; • Грамотное использование принятых требований при оформлении регистрационных карточек и создания банка данных; • Соблюдение алгоритма оформления регистрационных карточек и создания банка данных; • Рациональное распределение времени на оформление регистрационных карточек и создания банка данных. | |
| <p>ПК 1.4. Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Грамотное использование принятых требований для ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Соблюдение алгоритма выполнения ведения карточек учета прохождения документальных материалов; • Рациональное распределение времени выполнение ведения карточек учета прохождения документальных материалов. | |
| <p>ПК 1.5. Осуществлять контроль за прохождением документов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода выполнения осуществления контроля за прохождением документов; • Грамотное использование принятых требований для осуществления контроля за прохождением документов; • Соблюдение алгоритма выполнения осуществления контроля за прохождением документов; • Рациональное распределение времени осуществления контроля за прохождением документов. | |
| <p>ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; • Грамотное использование принятых требований для отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; | |

| | | |
|--|---|--|
| организационной техники. | <ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение алгоритма выполнения отправления исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники; • Рациональное распределение времени выполнения отправлений исполненной документации адресатам с применением современных видов организационной техники. | |
| ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов. | <ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора метода составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Грамотное использование принятых требований для составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Соблюдение алгоритма выполнения составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов; • Рациональное распределение времени составления и оформления служебных документов, материалов с использованием формуляров документов конкретных видов | |

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1-0 баллов, в зависимости от уровня выполнения.

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Уровень оценки компетенций производится суммированием количества ответов «да» в процентном соотношении от общего количества ответов.

| Процент результативности (сумма баллов) | Оценка уровня подготовки | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| | оценка компетенций обучающихся | оценка уровня освоения дисциплин; |
| 90 ÷ 100 | высокий | отлично |
| 70 ÷ 89 | повышенный | хорошо |
| 50 ÷ 69 | пороговый | удовлетворительно |
| менее 50 | допороговый | неудовлетворительно |

2.2 Формы контроля по учебной дисциплине

| Элемент учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | | | |
|---|---|---|--------------------|----------------------|--------------------------|---|
| | Текущий контроль | | Рубежный контроль | | Промежуточная аттестация | |
| | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З |
| Деловая культура | | | | | | |
| Тема 1.1. Деловой этикет и имидж делового человека | Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | | | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. |
| Тема 1.2. Деловая беседа и культура телефонного общения | Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | | | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. |
| Тема 2.1. Структура общения. | Устный опрос Практическая работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | | | Контрольная работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. |
| Тема 2.2. Конфликты в деловом общении | Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. | Контрольная работа | | Тестовое задание | У1; У2; У3; З1; З2; З3. ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК6. |

2.3. Оценка освоения учебной дисциплины

Проверка знаний обучающихся осуществляется с помощью тестовых заданий. Применение теста позволяет рефлексивно закрепить изучаемый материал, при этом избежать завышения итоговой оценки.

- I. Задачи тестирования: эффективно использовать во время урока; включить в активную учебную деятельность обучающихся (100%); повысить интерес обучающихся к изучаемому предмету и профессии в целом.
- II. Оценка уровня усвоения изученного материала определяется коэффициентом усвоения знаний, умений и навыков (для всех уровней усвоения).

$K = \frac{e}{P_{\text{общ}}}$, где e – количество операций, выполненных правильно в данном тесте;

$P_{\text{общ}}$ – общее количество операций в тесте.

При $K < 0,7$ оценка «2» (неудовлетворительно)

При $0,7 < K < 0,8$ оценка «3» (удовлетворительно)

При $0,8 < K < 0,95$ оценка «4» (хорошо)

При $0,95 < K < 1,0$ оценка «5» (отлично)

Типовые тестовые задания для оценки знаний; умений.

5.2. Контрольно-измерительные материалы

Зачет по предмету дифференцированный. Студентам предлагается решить тест.
Решение теста – 40 минут.

Вариант 1.

1. Особая связь человека с окружающими людьми:
 1. межличностные отношения
 2. чувства
 3. эмоции
 4. конфликт
2. Высокий уровень межличностных отношений характеризует:
 1. знакомство
 2. компромисс
 3. апатия
 4. дружба
3. Кем был впервые введен термин «этика»
 1. Цицероном
 2. Архимедом
 3. Аристотелем
 4. Сократом
4. Общие требования написания деловых писем:
 1. бумага должна быть хорошего качества
 2. ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение
 3. абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края
 4. на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней
 5. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?
 1. вельветовая одежда
 2. пальто
 3. изделия из свиной кожи
 4. запонки
6. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?
 1. инцидент
 2. перерыв в общении
 3. план решения конфликта
 4. стереотип
7. Верны ли суждения о санкциях: 1) санкции могут быть только поощрительными; 2) для поощрения и поддержки человеку необходимы только материальные стимулы?
 1. верно только 1
 2. верно только 2
 3. верны оба суждения
 4. оба суждения неверны
8. Верны ли суждения о поведении участников конфликтной ситуации: 1) избегание конфликта является одним из вариантов поведения в конфликтной ситуации; 2) в конфликтной ситуации одна из сторон может идти на уступки, стремясь сгладить противоречия?
 1. верно только 1

2. верно только 2
3. верны оба суждения
4. оба суждения неверны

9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Тип темперамента: | Характеристика темперамента: |
|-------------------|--|
| А) сангвиник | 1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями. |
| Б) флегматик | 2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях. |
| В) холерик | 3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное. |
| Г) меланхолик | 4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| А | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

10. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Вид профессиональной деятельности | Моральные требования |
|-----------------------------------|--|
| А. Сфера обслуживания | 1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека |
| В. Воинская служба | 2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость |

| | |
|-----------------------------|--|
| С. Медицинское обслуживание | 3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине. |
|-----------------------------|--|

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | |
|---|---|---|
| А | Б | В |
| | | |

11. Установите соответствие между манерами поведения людей и их конкретными проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Манеры поведения | Конкретные проявления |
|------------------------------|--|
| А. Хорошие манеры поведения: | 1. Скромность |
| В. Плохие манеры поведения: | 2. Привычка громко говорить и смеяться |
| | 3. Развязность в поведении |
| | 4. Сдержанность в проявлении своих поступков |
| | 5. Употребление нецензурных выражений |
| | 6. Грубость |
| | 7. Умение контролировать свое поведение |
| | 8. Неряшливость внешнего вида |
| | 9. Внимание и такт |
| | 10. Бестактность |
| | 11. Красивая осанка и походка |
| | 12. Красота движения рук |
| | 13. Проявление недоброжелательности к окружающим |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | |
|---|---|
| А | Б |
| | |

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) ощущение, 2) восприятие, 3) форма познания, 4) память, 5) воображение, 6) мышление.

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор,

узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

| А | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

14. Закончите предложение:

Особенности внешнего вида человека в деловом общении информируют о возрасте, социальной, национальной принадлежности и

15. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

Вариант 2

1. Отношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, взаимная тяга, стремление к контакту:

1. знакомство
2. антипатия
3. дружба
4. приятельство

2. Быть лидером — значит:

1. быть членом группы
2. брать на себя руководство
3. знать всех членов группы
4. выполнять групповые нормы

3. Примером неречевого общения может служить:

1. письмо другу
2. улыбка при встрече друзей
3. разговор пассажиров в автобусе
4. беседа с приятелем

4. Что такое деловая беседа?

1. передача или обмен информацией и мнениями или проблемами
2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

5. Что такое деловое письмо?

1. выражение уважительного отношения к другим людям
2. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

1. женщины
2. мужчины
3. младшие по возрасту
4. младшие по положению (подчиненный)

7. Количество и качество невербальных сигналов зависит:

1. возраста
2. пола
3. социального статуса
4. типа темперамента

8. Сильные аргументы лучше приводить:

1. только в конце диалога
2. в середине диалога
3. в начале диалога
4. в начале и в конце диалога

9. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Типы профессий людей: | Особенности: |
|-------------------------------------|--|
| А. «человек- знаковая система» | 1. Умение перевоплощаться |
| Б. «человек-техника» | 2. Ответственность перед обществом |
| В. «человек-природа» | 3. Напряженность труда, отсутствие коммуникативных навыков |
| Г. «человек – художественный образ» | 4. Анализ состояния и развития растений |
| Д. «человек-человек» | 5. Владение технологией общения |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| А | Б | В | Г | Д |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

10. Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Понятия: | Определения: |
|------------|--|
| А. Совесть | 1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей |
| Б. Долг | 2. Самоуважение, осознание значимости своей личности |
| В. Честь | 3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств |

| | |
|----------------|--|
| Г. Достоинство | 4. Моральное осознание своих действий |
| Д. Скромность | 5. Признание моральных заслуг, репутации |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г | Д |
| | | | | |

11. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| | |
|-------------------------|---|
| Области взаимодействия: | Поведенческие проявления: |
| А. Позитивные эмоции | 1. Предложения, указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций. |
| Б. Решение проблем | 2. Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма. |
| В. Постановка проблем | 3. Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия. |
| Г. Негативные эмоции | 4. Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г | Д |
| | | | | |

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) анализ, 2) синтез, 3) сравнение, 4) абстракция, 5) обобщение, 6) мышление.

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией. (Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений. (В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-«SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди,

страдающие этим заболеванием, могут писать SMS- сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

| А | Б | В | Г | Д |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

14. Закончите предложение:

Основными принципами делового этикета являются пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность, внимание, имидж и ...

15. Сформулируйте «золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как...».

Вариант 3.

1. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. правила общения

2. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ.

1. отличаются по размеру
2. не отличаются
3. отличаются по цвету
4. отличаются за счет «украшательств»

3. Деловое общение характеризуется:

1. соблюдением этикета
2. выражением эмоций
3. дружеским тоном общения
4. неформальным поведением

4. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
2. свод правил в деловых и служебных отношениях
3. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
4. все ответы верны

5. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

1. противоположные интересы

2. эмоциональные барьеры
3. моральные барьеры
4. различное положение в обществе

6. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:

1. для холерика
2. для сангвиника
3. для флегматика
4. для меланхолика

7. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:

1. сотрудничество
2. избегание
3. приспособление
4. соперничество

8. Конфликтная ситуация – это:

1. открытое противостояние взаимоисключающих интересов
2. накопившиеся противоречия
3. стечения обстоятельств
4. спор между сотрудниками предприятия

9. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Тип конфликта: | Ситуация: |
|--|--|
| А. внутриличностный конфликт | 1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию; |
| Б. межличностный конфликт | 2. руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его; |
| В. межгрупповой конфликт | 3. при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров; |
| Г. конфликт между группой и личностью. | 4. столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| А | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

10. Установите соответствие между видами делового общения и способами обмена информацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Вид делового общения: | Способ обмена информации: |
|-----------------------|---------------------------|
| | |

| | |
|---------------------------|--------------------------------|
| А. Монологическое общение | 1.деловой разговор |
| Б. Диалогическое общение | 2.деловая беседа |
| | 3.переговоры |
| | 4.интервью |
| | 5.приветственная речь |
| | 6.реклама |
| | 7.информация |
| | 8.дискуссия |
| | 9.совещание |
| | 10.доклад |
| | 11.пресс-конференция |
| | 12.телефонный разговор |
| | 13.контактный деловой разговор |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | |
|---|---|
| А | Б |
| | |

11. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Понятия: | Определения: |
|-----------------------|---|
| А. целеустремленность | 1.обилие и яркость новых идей и планов. |
| Б. самообладание | 2.умение принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь. |
| В. самостоятельность | 3.мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями |
| Г. решительность | 4.способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь |
| Д. настойчивость | 5. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей. |
| Е. энергичность | 6.возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил. |
| Ж. инициативность | 7.качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками. |
| З. исполнительность | 8.качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г | Д | Е | Ж | З |
| | | | | | | | |

12. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

- 1) эмоции 2) настроение 3) аффект 4) страсть

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» (Б) Профессия финансиста по предмету труда относится к типу «человек - знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса. (В) Победители и призеры были зачислены без экзаменов в Финансовый институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
2) Характер оценочных суждений
3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г | Д |
| | | | | |

14. Закончите предложение:

В деловом этикете шанс на успех увеличивают привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение ...

15. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии ...

Вариант 4.

1. Нормами этикета являются:

1. упорство, настойчивость
2. принципиальность, бесприкословность
3. вежливость, тактичность

2. Что такое деловое совещание?

1. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
3. общение между людьми с целью выявления разногласий
4. столкновение мнений, разногласия по каким-то вопросам

3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

1. сангвиника
2. меланхолика
3. флегматика

4. холерика

4. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

1. по вербальным средствам общения
2. по невербальным средствам общения
3. все ответы верны
4. все ответы неверны

5. Значимость информационной функции переговоров заключается в том, чтобы:

1. найти совместное решение проблемы
2. регулировать и координировать действия участников конфликта
3. оказать влияние на общественное мнение с целью оправдать собственные действия, предъявить претензии оппонентам, привлечь на свою сторону союзников
4. получить сведения об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковые о себе.

6. Согласование ряда вопросов процедурного характера, осуществление выбора места и времени встречи участников переговоров – это:

1. содержательный аспект переговоров
2. анализ результатов переговоров
3. выполнение достигнутых на переговорах соглашений
4. организационный аспект переговоров

7. Укажите позицию правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

1. настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
2. демонстрируйте свое превосходство
3. старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
4. предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?»

8. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

1. избегание
2. компромисс
3. соперничество
4. приспособление

9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| Тип темперамента: | Характеристика темперамента: |
|-------------------|---|
| А) сангвиник | 1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных |

| | |
|---------------|--|
| | ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями. |
| Б) флегматик | 2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении-резок, несдержан в выражениях. |
| В) холерик | 3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное. |
| Г) меланхолик | 4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | |
|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г |
| | | | |

10. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| | |
|------------------------------|--|
| Виды общения: | Характеристика общения: |
| А. «контакт масок» | 1. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект |
| Б. примитивное общение | 2. беспредметное общение, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях |
| В. формально-ролевое общение | 3. в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие. |
| Г. деловое общение | 4. общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли. |
| Д. светское общение | 5. общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей. |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г | Д |
| | | | | |

11. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Проявления характера человека: | Особенности: |
|--------------------------------|--------------|

| | |
|-----------------------------|---|
| А. отношение к другим людям | 1.отношение к общественной собственности |
| Б. отношение к самому себе | 2.общительность, замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость |
| В. отношение к миру вещей | 3.трудолюбие, лень, ответственность, легкомысленность |
| Г. отношение к делу, труду | 4.неуверенность застенчивость, эгоизм, эгоцентризм |

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

| | | | |
|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г |
| | | | |

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) добро,2) зло,3) мораль,4) ответственность,5) справедливость,6) долг.

Ответ:

13.Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

1. Фактический характер
2. Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

| | | | |
|---|---|---|---|
| А | Б | В | Г |
| | | | |

14.Закончите предложение:

Затруднения и препятствия на пути передачи информации во многих ситуациях общения свидетельствуют о наличии коммуникативных ...

Закончите предложение:

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и ...

Ответы к заданиям

| № задания | Вариант 1 | Вариант 2 | Вариант3 | Вариант 4 |
|-----------|-------------------------------|--|-------------------------------|------------|
| 1 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 5 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 8 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 9 | 4321 | 23415 | 2143 | 4321 |
| 10 | 231 | 41523 | А-567 10 Б-123489 11 12 13 | 31452 |
| 11 | А-1479 11 12 Б-23568 10 13 | 3142 | 47523618 | 2413 |
| 12 | 3 | 6 | 1 | 3 |
| 13 | 1112 | 31211 | 13122 | 1112 |
| 14 | профессия | грамотность | одеваться | барьеры |
| 15 | кто его начал. | «... так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе.» | конфликта | трудолюбие |