

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к рабочей программе

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«РОСТОВСКИЙ-НА-ДОНУ КОЛЛЕДЖ РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ И ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ГБПОУ РО «РКРИПТ»)**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**

для специальности

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Квалификация выпускника:
**специалист по документационному обеспечению управления и
архивному делу**

Составитель:
Кальмовая А.С.,
преподаватель
ГБПОУ РО «РКРИПТ»

2024, г. Ростов-на-Дону

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	11
3. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	19

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Назначение, цель и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по учебной дисциплине это комплект методических и контрольных измерительных материалов, оценочных средств, предназначенных для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы подготовки специалистов среднего звена по специальности (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация).

Фонд оценочных средств по дисциплине **ОП.03 «Профессиональная этика и психология делового общения»** разработан согласно требованиям ФГОС СПО и является неотъемлемой частью реализации программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и освоения компетенций, определенных ФГОС СПО;

– контроль и управление достижением целей программы, определенных как набор общих и профессиональных компетенций;

– оценка достижений обучающихся в процессе обучения с выделением положительных / отрицательных результатов и планирование предупреждающих / корректирующих мероприятий;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения;

– достижение такого уровня контроля и управления качеством образования, который обеспечил бы признание квалификаций выпускников работодателями отрасли.

Фонд оценочных средств включает в себя контрольно-оценочные средства (задания и критерии их оценки, а также описания форм и процедур) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (определения качества освоения обучающимися результатов освоения учебной дисциплины (умений, знаний, практического опыта, ПК и ОК).

ФОС обеспечивает поэтапную (текущий контроль) и интегральную (промежуточная аттестация) оценку умений и знаний обучающихся, приобретаемых при обучении по учебной дисциплине, направленных на формирование компетенций.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет¹**.

¹ В соответствии с учебным планом

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка предусмотренных ФГОС СПО по специальности и рабочей программой следующих умений и знаний, практического опыта, а также динамика формирования компетенций:

Коды и наименования результатов обучения (умения, знания, практический опыт, компетенции) ²	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения ³
Умения		
У 1 Устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	Использование и поддержка коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	- оценка результатов выполнения практической работы; - деловые игры. - дифференцированный зачет.
У 2 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Применение методов сглаживания конфликтных и сложных ситуаций межличностного взаимодействия	
У 3 Соблюдать служебный этикет; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Соблюдение служебного этикета	
У 4 Встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях	

² Заполняется в соответствии с п. 1.2 Рабочей программы

³ Заполняется в соответствии с п. 2.3. и 4 разделом Рабочей программы

У 5 Сервировать чайные (кофейные) столы в офисе; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Сервировка чайных (кофейных) столов в офисе	
У 6 Согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер); ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	Согласование встречи и мероприятия и внесение информации в планировщик (органайзер)	
У 7 Выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях; ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	Выбор оптимальных способов внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях	
У 8 Согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки; ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации	Согласование с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки	
У 9 Организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	Организация процесса подготовки и проведения конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы	
У 10 Соблюдать этикет и основы международного протокола; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Соблюдение этикета и основ международного протокола	
У 11 Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Использование актуальных методов работы в профессиональной и смежных сферах	

ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации		
У 12 Определять необходимые источники информации; ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	Определение необходимых источников информации	
У 13 Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	
У 14 Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря	Определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды	
У 15 Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
У 16 Грамотно излагать свои мысли; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Грамотное изложение своих мыслей	
У 17 Проявлять толерантность в рабочем коллективе; ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации	Проявление толерантности в рабочем коллективе	
У 18 Описывать значимость своей профессии (специальности);	Описание значимости своей специальности	

<p>ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий</p> <p>ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации</p> <p>ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации</p> <p>ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференстных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации</p>		
<p>У 19 Применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации</p>	Применение стандартов антикоррупционного поведения	
Знания:		
<p>3 1 Правила проведения деловых переговоров; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Демонстрация правил проведения деловых переговоров	<p>- устный или тестовый контроль теоретических знаний;</p> <p>- оценка результатов выполнения практической работы;</p> <p>- анализ и оценка решений проблемных ситуаций;</p> <p>- деловые игры.</p>
<p>3 2 Этика делового общения; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Демонстрация этики делового общения	
<p>3 3 Правила речевого этикета; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Перечисление правил речевого этикета	
<p>3 4 Правила поддержания и развития межличностных отношений; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Перечисление правил поддержания и развития межличностных отношений	
<p>3 5 Этикет и основы международного протокола; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Объяснение понятия этикета и основы международного протокола	
<p>3 6 Правила сервировки чайного (кофейного) стола; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09</p>	Перечисление правил сервировки чайного (кофейного) стола	

3 7 Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Использование актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить	
3 8 Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Перечисление основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	
3 9 Содержание актуальной нормативно-правовой документации; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Описание содержания актуальной нормативно-правовой документации	
3 10 Психологические основы деятельности коллектива; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Объяснение психологических основ деятельности коллектива	
311 Психологические особенности личности; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Объяснение психологических особенностей личности	
312 Особенности социального и культурного контекста; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Перечисление особенностей социального и культурного контекста	
3 13 Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Формулировка сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей	
3 14 Значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Объяснение значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
315 Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Перечисление стандартов антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	

1.3. Кодификатор оценочных средств

Наименование оценочного средства	Код оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Устный (письменный) опрос по теме, разделу	О	Перечень вопросов по теме, разделу*
Семинар (дебаты дискуссия, круглый стол)	С	Перечень тем для изучения и (или) обсуждения*
Контрольная работа	КР	Комплект контрольных заданий по вариантам*
Тестирование	Т	Комплект тестовых заданий по вариантам*
Курсовой проект (работа)	КП	Темы курсового проекта (работы), ссылка на методические указания по выполнению курсового проекта (работы)
Практическая работа	ПР	Номер и наименование практической работы, ссылка на методические указания по выполнению ПР.
Лабораторная работа	ЛР	Номер и наименование лабораторной работы, ссылка на методические указания по выполнению ЛР.
Задания типовые	ЗТ	Комплект типовых заданий*
Разноуровневые задачи и задания	РЗ	Комплект разноуровневых задач и заданий
Задания в рабочей тетради	РТ	Номер задания, стр., ссылка на рабочую тетрадь.
Исследовательские работы	ИР	Примерная тематика исследовательских работ*
Творческие задания	ТЗ	Примерная тематика групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Проект	П	Примерная тематика групповых и/или индивидуальных проектов*
Кейс (ситуационное задание)	К	Задания для решения кейса (комплект ситуационных заданий). Образцы ситуационных задач*.
Деловая (ролевая) игра	Д	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре*
Эссе	Э	Тематика эссе
Тренажер	Тр	Комплект заданий для работы на тренажере
Электронный практикум/ Виртуальные лабораторные работы	ЭП	Перечень электронных практикумов, виртуальных лабораторных работ

Наименование оценочного средства	Код оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Самостоятельная работа обучающихся	СР	Наименование задания для самостоятельной работы, ссылка на методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
Экзаменационное задание (теоретический вопрос)	ЭТВ	Перечень теоретических вопросов, экзаменационные билеты
Экзаменационное задание (практическое задание)	ЭПЗ	Комплект практических заданий, экзаменационные билеты

1.4. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.03 «Профессиональная этика и психология делового общения»

Элемент учебной дисциплины ⁴	Текущий контроль		Промежуточная аттестация		
	Коды проверяемых У, З, ОК, ПК ⁵	Код оценочного средства ⁶	Коды проверяемых У, З, ОК, ПК	Код оценочного средства	Форма контроля
Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	У10, У19, 39, 313, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	О, С, СР, Э	У10, У19, 39, 313, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	ЭТВ	комплексный дифференцированный зачет
Тема 2. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	37, 38, 312, 314, У3, У5, У9, У11, У13, У16, У17, У17, У18, 35, 36, ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4	О, ПР	37, 38, 312, 314, У3, У5, У9, У11, У13, У16, У17, У17, У18, 35, 36, ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4	ЭТВ	

⁴ Заполняется в соответствии с тематическим планом рабочей программы дисциплины

⁵ Заполняется в соответствии с п. 1.2.

⁶ Заполняется в соответствии с кодификаторов оценочных средств(п. 1.3.) и 4 разделом Рабочей программы.

Тема 3. Деловой протокол	У8, 31, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6	ПР, Д	У8, 31, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6	ЭТВ, ЭПЗ
Тема 4. Этические нормы деловой коммуникации	У1, У4, У6, У7, У14, У15, 32, 33, 34, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	О, ПР, СР, Д	У1, У4, У6, У7, У14, У15, 32, 33, 34, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	ЭТВ, ЭПЗ
Тема 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	У2, 310, 315, ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4	О, ПР, СР	У2, 310, 315	ЭТВ, ЭПЗ

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины **ОП.03 «Профессиональная этика и психология делового общения»** осуществляется преподавателем в процессе:

- проведения устного или письменного опроса по теме, разделу; круглого стола, деловой игры, семинара и др.
- выполнения обучающимися контрольной работы по теме, разделу;
- выполнения и защиты лабораторных и практических работ;
- оценки качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнения исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирования по отдельным темам и разделам;
- анализа конкретных производственных ситуаций и т.д.

Устный или письменный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал и позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. Устный опрос в форме собеседования - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Типовое задание - стандартные задания, позволяющие проверить умение решать как учебные, так и профессиональные задачи. Содержание заданий должно максимально соответствовать видам профессиональной деятельности.

Различают разноуровневые задачи и задания:

а) ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

б) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

в) продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.

Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения

Доклад, сообщение является продуктом самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению

полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Продуктом самостоятельной работы студента, является и реферат, 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.

Тестирование представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющую автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, направлено на проверку владения терминологическим аппаратом и конкретными знаниями по дисциплине. Тестирование по теме, разделу занимает часть учебного занятия (10-30 минут), правильность решения разбирается на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Тестирование по темам, разделам проводится в письменном виде или в компьютерном с помощью тестовой оболочки или разработанных преподавателем тестов с использованием специализированных сервисов (Яндекс-формы и др.), в которых баллы формируются автоматически и переводятся в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Контрольная работа является средством проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Деловая и/или ролевая игра представляет собой совместную 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.

Тренажер - техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.

Кейс-задания представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проект - 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 сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Творческое задание это частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения,

интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.

Подготовка студентом эссе позволяет оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Практические занятия проводятся в часы, выделенные учебным планом для отработки практических навыков освоения компетенциями, и предполагают аттестацию всех обучающихся за каждое занятие.

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся использовать формулы, и применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения конкретного практического занятия или лабораторной работы, критерии оценки представлены в методических указаниях по выполнению лабораторных, практических работ.

Отчет по практической и лабораторной работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном отчета по практической, лабораторной работе. Защита отчета проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

В случае невыполнения практических заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» дифференцированного зачета. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбирается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на дифференцированном зачете.

2.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости⁷

Тема 1.

Профессиональная этика и деловой этикет

Устный опрос

1. Дайте определение понятия «этика».
2. Перечислите основные функции этики.
3. Какую роль играет этика в жизни человека?
4. Что включают в себя категории профессиональной морали и этики?

Практическое занятие №1. «Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих». См. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»/ сост.: С.А. Кальмовая, РКРИПТ, 2024 г.

Тема 2.

Этикет и имидж в профессиональной культуре личности

Устный опрос

1. Какие принципы этикета вы знаете?
2. Перечислите конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения.
3. Назовите основные функции этикета.
4. Что составляет имидж специалиста?

Практическое занятие №2. Визитная карточка. Правила оформления и использования. См. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»/ сост.: С.А. Кальмовая, РКРИПТ, 2024 г.

Тема 3.

Деловой протокол

Устный опрос

1. В чем заключаются основы международного протокола и этикета?
2. Раскройте суть государственного, протокольного и служебного старшинства.
3. Перечислите правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий.

Тема 4.

Этические нормы деловой коммуникации

⁷ Преподаватель представляет оценочные средства, заявленные в п. 1.3, ненужное удалить.

Устный опрос

1. Что понимается под общением?
2. В чем заключается смысл понятия «социальная роль»? Назовите примеры.
3. Какие вы знаете виды и функции общения?
4. Раскройте сущность вербального и невербального общения?

Практическое занятие №3. Анализ практических ситуаций управленческой этики. См. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»/ сост.: С.А. Кальмовая, РКРИПТ, 2024 г.

Практическое занятие №4. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. См. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»/ сост.: С.А. Кальмовая, РКРИПТ, 2024 г.

Тема 5.

Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Устный опрос

1. Что понимается под определением «конфликт»?
2. В чем заключается сущность конфликта?
3. Какие существуют правила поведения в конфликте?

Практическое занятие №3. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. См. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»/ сост.: С.А. Кальмовая, РКРИПТ, 2024 г.

2.2 Критерии оценки оценочных средств текущего контроля успеваемости

2.2.1. Критерии оценки устных (письменных) ответов обучающихся

Оценка «отлично» ставится в том случае, если обучающийся показывает верное понимание рассматриваемых вопросов, дает точные формулировки и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает рассказ примерами, умеет применить знания в новой ситуации при выполнении практических заданий; может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом по курсу, а также с материалом, усвоенным при изучении других предметов.

Оценка «хорошо» ставится, если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку «отлично», но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других предметов; если учащийся допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся правильно понимает суть рассматриваемого вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; умеет применять полученные знания при решении простых задач с использованием стереотипных решений, но затрудняется при решении задач, требующих более глубоких подходов в оценке явлений и событий; допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более двух-трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов; допустил четыре или пять недочетов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки удовлетворительно.

2.2.2. Критерии оценки практических работ обучающихся

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся выполняет практическую (лабораторную) работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, самостоятельно и правильно выбирает необходимое оборудование; все приемы проводит в условиях и режимах, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдает требования правил техники безопасности.

Оценка «хорошо» ставится, если выполнены требования к оценке отлично, но было допущено два-три недочета, не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить

правильный результат и вывод; если в ходе выполнения приема были допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если работа выполнена не полностью и объем выполненной части работ не позволяет сделать правильных выводов; если приемы выполнялись неправильно.

Во всех случаях оценка снижается, если обучающийся не соблюдал правила техники безопасности.

2.2.3. Критерии оценки участия в деловой (ролевой) игре

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся (члену группы), если в процессе решения проблемной ситуации (игры) продемонстрированы глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся (члену группы), если все рассуждения и обоснования верны, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный выбор стратегий поведения/методов/инструментов (в части обоснования);

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся (члену группы), слабо ориентирующемуся в материале; в рассуждениях обучающийся не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения; обучающийся не принимает активного участия в работе группы, выполнившей задание на «хорошо» или «отлично»;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся (члену группы), не принимавшему участие в работе группы или группе, не справившейся с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки.

Для конкретной деловой (ролевой) игры могут разрабатываться индивидуальные критерии оценки. Возможно применение системы оценивания результатов с использованием оценок «зачтено»/«не зачтено».

3. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Назначение

Контрольно-оценочное средство предназначено для промежуточной аттестации по учебной дисциплине **ОП.03 «Профессиональная этика и психология делового общения»** оценки знаний и умений аттестуемых, а также элементов ПК и ОК.

3.2. Форма и условия аттестации

Аттестация проводится в форме письменного дифференцированного зачета по завершению освоения всех тем учебной дисциплины, при положительных результатах текущего контроля, за счет объема времени, отводимого на изучение дисциплины. К дифференцированному зачету по дисциплине допускаются студенты, полностью выполнившие все лабораторные работы и практические задания.

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации доводятся до сведения студентов не позднее, чем за месяц до окончания изучения дисциплины. Содержание оценочных средств целостно отражает объем проверяемых знаний, умений, компетенций, освоенных обучающимися при изучении дисциплины.

Дифференцированный зачет проводится в специально подготовленных помещениях, одновременно со всем составом группы. На сдачу письменного зачета отводятся не более двух академических часов на учебную группу.

3.3. Время проведения дифференцированного зачета

На выполнение письменной зачетной работы отводится 45 минут.

3.4. Структура оценочного средства

Тестовые задания являются разноуровневыми по степени сложности:

Уровень А – задания, рассчитанные на усвоение основных понятий, на простое отображение материала, на уровне узнаваемости и воспроизведения.

Уровень Б – задания, требующие размышления, охватывают малый материал, выявляют умения применять знания в стандартных ситуациях.

Уровень В – задания, требующие творческого исполнения приобретенных знаний и позволяют выявлять умения, применять знания в нестандартных ситуациях.

Виды тестовых заданий:

Закрытого типа:

альтернативный выбор, установление соответствия, обучающемуся предлагается установить соответствие элементов двух списков, множественный выбор, обучающемуся необходимо выбрать один или несколько правильных ответов из приведенного списка.

Открытого типа: дополнение, обучающийся должен сформулировать ответы с учетом предусмотренных в задании ограничений (например, дополнить предложение), обучающийся должен самостоятельно

сформулировать ответ; никакие ограничения на них в задании не накладываются

3.5. Перечень теоретических и практических вопросов по разделам и темам (тестовые задания)

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» проводится в форме тестовых заданий.

Задания представлены в 4-х вариантах, которые определяются случайным образом.

В аудитории находятся одновременно все студенты. Вопросы имеют разный уровень сложности, поэтому правильные ответы позволяют получить разное количество баллов

В каждом варианте – 15 заданий: **задания на выбор одного правильного ответа части А (10 заданий):** по 1 баллу за правильный ответ; **задания части В (5 заданий):** по 2 балла за правильный ответ.

Максимальное количество баллов – 20

Оценивание происходит по пятибалльной системе.

Количество набранных баллов	Количественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
19-20	5	отлично
15-18	4	хорошо
11-14	3	удовлетворительно
менее 11	2	неудовлетворительно
не приступил к выполнению	2	неудовлетворительно

Часть А

1. Неудачная форма выражения просьбы

- а) будьте любезны
- б) мне нужно чтобы вы
- в) очень вас прошу

2. Свойства речи, придающие ей особую энергетику

- а) обаяние, артистизм
- б) уверенность, дружелюбие
- в) искренность, заинтересованность
- г) все ответы правильные

3. Признак, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные

- а) территориальный
- б) функциональный
- в) периодичность

4. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам

- а) деловая беседа
- б) деловое совещание
- в) пресс-конференция

5. Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь- это роскошь человеческого общения»

- а) Джек Лондон
- б) Марк Твен
- в) Сент-Экзюпери

6. К часто используемым официально-распорядительным документам относят

- а) приказ
- б) заявление
- в) автобиографию

7. Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как

- а) родственное, дружеское, фамильярное
- б) вежливое, уважительное
- в) неформальное, доверительное

8. Compliments делаются относительно

- а) внешнего вида
- б) профессиональных способностей
- в) умений общаться

в) все ответы правильные

9. Деловая этика включает в себя следующие принципы

- а) свобода, терпимость
- б) деловая обязанность
- в) все ответы правильные

10. Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи

- а) газетные статьи
- б) классическая литература
- в) современная массовая литература

Часть В

1. Напишите не менее трех высших моральных ценностей.

2. Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:

Тип «мыслитель»	Тип «художник»

- 1) математические способности;
- 2) способность к музыке;
- 3) способность к творческому самовыражению;
- 4) способность к систематизации информации;
- 5) способность к изобразительному искусству;
- 6) вербальные способности;
- 7) логическое мышление.

3. Дайте определение понятию «конфликт».

4. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта	II. Составляющие этикета	III. Способы общения
а) уклонение	а) речевой этикет	а) коммуникативная
б) опережение	б) дистантное общение	б) императивная
в) компромисс	в) некорректность	в) перцептивная
г) сотрудничество	г) имидж делового человека	г) интерактивная

5. Дайте аргументированный ответ на вопрос:

«Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте _____»».

Вариант № 2

Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при знакомстве

- а) а кто Вы такой?
- б) давайте познакомимся
- в) разрешите с Вами познакомиться

2. Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку

- а) утренние и вечерние
- б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
- в) федеральные, региональные и местные

3. Умение быть самим собой в контактах с другими людьми

- а) аутентичность
- б) вежливость
- в) тактичность

4. _____ должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми:

- а) мораль
- б) этика
- в) норма

5. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Тип темперамента, для которого подобное наказание окажется самым слабым

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

6. Свойства темперамента

- а) врожденные
- б) приобретенные

7. Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную стороны речи:

- а) словарный состав и словарный запас
- б) произношение
- в) грамматика

8. Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению

- а) интерактивная
- б) перцептивная
- в) коммуникативная

9. Сфера общества, которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей

- а) социальная
- б) духовная
- в) политическая.

10. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам
- б) интонации.

Часть В

1. Дайте определение личности.

2. Назовите признаки, характеризующие человека как личность.

3. Объясните, как соотносить руководство и лидерство в коллективе.

4. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивид?

Целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация в темноте, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность.

5. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: Какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта?

Вариант № 3

Часть А

1. Прием повышения эффективности общения, основанный на частом произнесении вслух имени и отчества партнера по общению

- а) «имя собственное»
- б) «золотые слова»
- в) «зеркало отношений».

2. Жизнь в согласии с самим собой, без страха, без напрасных надежд и мечтаний, внутренняя умиротворённость

- а) счастье
- б) свобода
- в) проницательность.

3. К понятию «культура профессиональной речи» относят

- а) владение терминологией данной специальности
- б) умение строить выступление на профессиональную тему
- в) умение организовать профессиональный диалог и управлять им
- г) все ответы правильные

4. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников

- а) деловая беседа
- б) деловое совещание
- в) деловая дискуссия

5. Стенические - это эмоции, которые

- а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
- б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
- в) включают в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию

6. Этикет, прежде всего, формируется в соответствии с нравами и

- а) нормами
- б) обычаями
- в) все ответы правильные

7. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

- а) общение
- б) деловое общение
- в) конфликтное общение

8. Этикет - это культура общения людей, которая основана на

_____ правил, которые вырабатывались человечеством

- а) несоблюдении
- б) соблюдении

в) игнорировании

9. К эмоционально-волевой сфере относятся

- а) мышление и речь
- б) эмоции и чувства
- в) внимание и память

10. Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека

- а) эмоции
- б) воля
- в) чувства

Часть В

1. В чем заключается значение (функции) делового общения?

2. Дополните предложения:

- а) _____ человека познается и проявляется в деятельности.
- б) _____ деятельность - категория _____, она носит _____ характер
- в) Деятельность – это процесс не _____, а _____ и сознательно регулируемый

3. Перечислите особенности деятельности.

4. Вставить пропущенные слова в следующих высказываниях.

- Низшим уровнем объединения людей является
- Высшая форма организованной группы – это

5. Дайте определение понятию. Лидерство – это

Вариант № 4

Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при приглашении кого-либо

- а) позвольте пригласить вас
- б) будем рады видеть вас
- в) вам следует явиться к вам на презентацию

2. Моральная категория, которую обычно определяют, как способность человека критически оценивать свои поступки и переживать своё несовершенство

- а) добро
- б) совесть
- в) зло

3. Характер – это

- а) индивидуально-психологические особенности человека, проявляющиеся в деятельности и являющиеся условием успешности ее выполнения
- б) характеристика человека со стороны динамических особенностей его психической деятельности
- в) индивидуально-своеобразные сочетания постоянных существенных свойств личности, проявляющихся в ее поведении.

4. Уровень развития способностей, который обеспечивает создание нового, оригинального

- а) репродуктивный
- б) творческий

5. В деловом стиле речи приняты следующие нормы: слово должно употребляться с учетом его

- а) лексического значения
- б) стилистической окраски
- в) все ответы правильные

6. Взаимоотношения, которые возникают и функционируют в процессе подготовки и проведения общественных и других мероприятий в группе

- а) служебные
- б) внеслужебные
- в) общественно – политические

7. Преувеличенное развитие одних черт характера по сравнению с другими, в результате которого ухудшается взаимодействие с окружающими людьми это:

- а) темперамент
- б) акцентуация характера
- в) черта характера

8. Темперамент можно переделать коренным образом

- а) да
- б) нет

9. Укажите верное утверждение

- а) темперамент и характер по сути - одно и то же
- б) темперамент и характер никак не связаны между собой
- в) особенности темперамента могут оказывать воздействие на развитие определенных сторон характера

10. Общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей

- а) формально-ролевое
- б) деловое
- в) примитивное

Часть В

1. Установите соответствие между героями мультфильма и типами их темперамента.

- | | |
|--------------|----------------|
| 1) Вини-Пух; | а) холерик; |
| 2) ослик ИА | б) сангвиник; |
| 3) Тигра | в) флегматик; |
| 4) сова | г) меланхолик. |

2. Подберите к каждому пункту в левой колонке определения из правой колонки.

1. Знания	а) способы успешного выполнения действий;
2. Умения	б) склонность человека к определенным действиям, которая часто переживается им как потребность действовать именно так, как иначе;
3. Навыки	в) система понятий, усвоенных человеком;
4. Привычки	г) автоматизированные способы выполнения человеком сознательных действий, возникшие в результате длительных упражнений

3. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

- а) да
- б) нет.

4. Расставьте стрелки, указывающие на определение (значение) соответствующего вида конфликта:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Внутриличностный и более людей | Столкновение интересов двух |
| Межличностный | Столкновение интересов двух групп |
| Межличностно-групповой | Столкновение |
| противоположно направленных | мотивов одной личности |

Межгрупповые
группой

Столкновение между личностью и

5. Что из перечисленного относится к общим причинам конфликта, а что к частным?

- а) социально-политические и экономические
- б) неудовлетворенность условиями труда
- в) нарушение служебной этики
- г) социально-демографические
- д) социально-психологические
- е) различия в целях и средствах их достижения

Приложение 2 ЭТАЛОН ОТВЕТОВ

Вариант № 1

Часть А

1б 2г 3б 4в 5в 6а 7б 8в 9в 10б

Часть В

1. Добро, совесть, свобода, долг, честь, достоинство, счастье, любовь
2. «мыслитель» (1, 4, 6, 7)
«художник» (2, 3, 5)
3. Конфликт - это столкновение сторон, мнений, сил.
4. I. б) II. в) III. б)
5. Предполагается творческий ответ студента

Вариант № 2

Часть А

1а 2в 3в 4а 5б 6а 7а 8в 9а 10а

Часть В

1. Личность – социальное существо, включённое в общественные отношения, участвующие в общественном развитии и выполняющие определённую общественную роль.
2. 1) Система взглядов и отношений к внешнему миру.
2) Требования к самому себе.
3) Система оценок и самооценка.
3. Рассуждение студента.
- 4.

Личность	Индивид
Целеустремлённость	Приятный голос
Упрямство	Прекрасная дикция
Вдумчивость	Средний рост
Высокая эмоциональность	Музыкальность
Старательность	Вспыльчивость
Общественная активность	Низкая адаптация в темноте
Критичность ума	Голубые глаза
Моральная воспитанность	Хороший слух
Трудолюбивые	Подвижность
Плохая пространственная координация	
Идейная убеждённость	
Внимательность	

5. Конфронтация, так как ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяемый способ разрешения конфликта стремится навязать

другим свое решение проблемы, надеется только на свою силу и не приемлет совместных действий. При этом проявляется волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж; принудить человека принять оспариваемую точку зрения, во что бы то ни стало принять им точку зрения, одержать победу в конфликте.

Вариант № 3

Часть А

1а 2а 3г 4в 5б 6в 7б 8б 9а 10а

Часть В

1.

а. Способствует эффективному достижению целей производства (выработка стратегии и тактики совместных действий, поиск решения поставленных задач);

б. Подбор и расстановка кадров, работа с людьми;

в. Способствует созданию оптимального морально-психологического климата в коллективе

2.

а) психика;

б) категория социальная, общественный характер;

в) не пассивный, а активный.

3. Общественный характер, целенаправленность, плановость, систематичность.

4.

- группа

- коллектив

5. Лидерство – это процесс межличностного влияния, порождаемый структурой и характером взаимоотношений в каждой конкретной группе

Вариант № 4

Часть А

1в 2б 3в 4б 5в 6в 7б 8б 9в 10б

Часть В

1. 3-а) 1-б) 2-г) 4-в)

2. 1.-в); 2.-а); 3.-г); 4.-б)

3 б)

4. Внутрличностный – это столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;

Межличностный – это столкновение интересов двух и более людей;

Межличностно-групповой – это столкновение между личностью и группой;

Межгрупповые – это столкновение интересов двух групп.

5. Общие причины конфликта: а), г), д)

Частные причины конфликта: б), в), е)