

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 2023.05.29
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный педагогический университет»

Гуманитарно – педагогический колледж ЧГПУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Г.М. Джамалдинова
Протокол №5 от 22 мая 2023г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.01 Деловая культура

46.01.03 «Делопроизводитель»

Среднее профессиональное образование

(форма обучения очная)

Грозный - 2023 год

Фонды оценочных средств разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена (ФГОС СПО) по профессии **46.01.03** Делопроизводитель, утвержденный приказом Минобрнауки России №639 от 02.08.2013г.

Автор: Газиева А.З.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Паспорт фонда оценочных средств	5
3. Состав кос для текущего контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине	8
4. Состав кос для промежуточного контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине	26

1. Пояснительная записка

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура. Перечень видов оценочных средств соответствует Рабочей программе дисциплины.

Результатом освоения учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине дифференцированный зачет

Структура и содержание заданий - задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины ОП.01 Деловая культура

2. Паспорт фонда оценочных средств

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

знать:

- правила поведения человека;
- нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
- отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении

уметь:

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 3.	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 4.	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7.	Исполнять воинскую обязанность*(2), в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 1.1	Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.
ПК 1.2	Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителя организации
ПК 1.3	Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных
ПК 1.4	Вести картотеку учета прохождения документальных материалов
ПК 1.5.	Осуществлять контроль за прохождением документов
ПК 1.6	Отправлять исполнительную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники
ПК 1.7	Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов
ПК 2.1	Формировать дела

ПК 2.2	Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации
ПК 2.3	Систематизировать и хранить документы текущего архива
ПК 2.4.	Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации
ПК 2.5.	Готовить и передавать документы на архивное хранение.
ПК 2.6.	Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине (наименование дисциплины (модуля)) является дифференцированный зачет.

Результатом освоения учебной дисциплины являются предусмотренные ФГОС по специальности умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения	Раздел/ тема учебной дисциплины/ вид контроля
1	ПК 1.1	Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения предприятия.	Знать: - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. Уметь: - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; - составлять и отправлять деловую корреспонденцию	Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения Тема 3. Этическая культура Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере. Тема 6. Имидж делового человека. Тема 5. Этикет в деловой переписке. Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета. Практические занятия №№ 1-16.
2	ПК 1.2	Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей предприятия.	Знать: - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. Уметь: - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого	Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения Тема 3. Этическая культура Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере. Тема 6. Имидж делового человека. Тема 5. Этикет в деловой переписке. Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета. Практические занятия №№ 1- 9. Практические занятия № 1-9. Контрольный тест по темам

			этикета в деловом общении; - составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.	№ 1.,2,3.
3		Осуществлять контроль за прохождением документов.	Знать: - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. Уметь: - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; - составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.	Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения Тема 3. Этическая культура Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере. Тема 6. Имидж делового человека. Тема 5. Этикет в деловой переписке. Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета. Практические занятия №№ 1-9.
4	ПК 2.1	Формировать дела	Знать: - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. Уметь: - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; - составлять и отправлять	Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения Тема 3. Этическая культура Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере. Тема 6. Имидж делового человека. Тема 5. Этикет в деловой переписке. Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета. Практические занятия №№ 1-9.

			деловую корреспонденцию на основе принятых правил.	
5	ПК 2.5	Готовить и передавать документы на архивное хранение.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; - составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил. 	<p>Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения</p> <p>Тема 3. Этическая культура</p> <p>Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере.</p> <p>Тема 6. Имидж делового человека.</p> <p>Тема 5. Этикет в деловой переписке.</p> <p>Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета.</p> <p>Практические занятия №№ 1-9.</p>
6	ПК 2.6	Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; - психологические основы общения; - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно участвовать в профессиональной коммуникации; - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении; - составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил. 	<p>Тема 2. Роль психологии в повышении культуры общения</p> <p>Тема 3. Этическая культура</p> <p>Тема 4. Культура общения в профессиональной сфере.</p> <p>Тема 5. Имидж делового человека.</p> <p>Тема 6. Этикет в деловой переписке.</p> <p>Тема 7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета.</p> <p>Практические занятия №№ 1-9.</p>

3. Состав КОС для текущего контроля знаний, умений, обучающихся по учебной дисциплине

3.1 Тестовые задания по теме «Этика и культура поведения»

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
Выбрать верные ответы.			
1	Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом	в	1
2	Этикет — это: а) наука о морали б) манера поведения человека в обществе в) общая культура	б	1
3	Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость б) принципиальность, бесприкословность в) вежливость, тактичность	в	1
4	Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению: а) вежливость б) тактичность в) деликатность г) доброжелательность	а, б	1
5	Предупредительность - это: а) галантность по отношению к дамам б) подбострастность в) умение оказать небольшую услугу г) льстивость д) приветливость по отношению к старшему е) умение вовремя сгладить неловкость	а, в, д, е	1
6	Соблюдение чувства меры в разговоре - это: а) вежливость б) дипломатичность в) тактичность г) предупредительность д) все ответы верны е) все ответы неверны	в	1
7	Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть: а) женщины б) мужчины в) младшие по возрасту г) младшие по положению (подчиненный)	а	1

8	<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, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки</p> <p>г) все ответы верны</p> <p>д) все ответы неверны</p>	в	1
9	<p>Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует 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>д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица</p> <p>е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства</p>	а,в,д	1
10	<p>Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету:</p> <p>а) делайте все вовремя</p> <p>б) громко не смейтесь</p> <p>в) сдерживайте свое раздражение</p> <p>г) не болтайте лишнего</p> <p>д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы</p> <p>е) думайте о других, а не только о себе</p> <p>ж) не будьте неряшливы</p> <p>з) одевайтесь как положено</p> <p>и) говорите и пишите хорошим языком</p>	а,г,д,е,з,и	1
11	<p>Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:</p> <p>а) этические нормы и правила</p> <p>б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия</p> <p>в) начальная фаза беседы задает ей тон</p> <p>г) все позиции верны</p> <p>д) все позиции неверны</p>	г	2
12	<p>Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:</p> <p>а) пунктуальности</p>	ж	2

	б) правильного выбора места проведения беседы в) интерьера помещения г) установления контакта с партнером д) первых фраз во время беседы е) использования обращения по имени ж) все ответы верны з) все ответы неверны		
13	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намек г) желание доставить радость	б, г	2
14	Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное д) диалогическое е) все ответы верны ж) все ответы неверны	а,в,д	2
15	К видам общения относятся: а) «контакт масок» б) вербальное общение в) ролевое общение г) деловое общение д) невербальное общение е) светское общение ж) все ответы верны з) все ответы неверны	а,в,г,е	2

Тема 3. 1. Психологические аспекты делового общения

Тестовые задания:

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
Выбрать верные ответы.			
1	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 ей тон г) все позиции верны д) все позиции неверны	г	1
2	Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от: а) пунктуальности б) правильного выбора места проведения беседы в) интерьера помещения г) установления контакта с партнером д) первых фраз во время беседы е) использования обращения по имени ж) все ответы верны з) все ответы неверны	ж	1
3	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намек г) желание доставить радость	б, г	1
4	Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное д) диалогическое е) все ответы верны ж) все ответы неверны	а,в,д	1
5	К видам общения относятся: а) «контакт масок» б) вербальное общение в) ролевое общение г) деловое общение д) невербальное общение е) светское общение ж) все ответы верны	а,в,г,е	1

	з) все ответы неверны		
6	Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование б) социальный статус в) внешний вид г) возраст д) манера поведения е) все ответы верны ж) все ответы неверны	в,д	1
7	Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещены на груди б) руки на бедрах в) рука поддерживающая подбородок	а	1
8	Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает: а) превосходство б) партнерские отношения в) стремление к подчинению	б	1
9	При удивлении: а) брови подняты б) глаза широко открыты в) рот приоткрыт г) все ответы верны д) все ответы неверны	г	1
10	Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта: а) многословие одного из партнеров б) коммуникативные барьеры в) лично- индивидуальные особенности партнера г) бестактности д) неконтролируемость эмоционального состояния е) все ответы верны ж) все ответы неверны	е	1
11	Конфликтная ситуация - это: а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов б) накопившиеся противоречия в) стечение обстоятельств	б	2
12	Эмоциональное состояние собеседника мы определяем: а) по вербальным средствам общения б) по невербальным средствам общения в) оба ответа верны г) оба ответа неверны	в	2
13	Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта б) препятствуют возникновению конфликта в) помогают разрешить конфликт	а	2
14	Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух	б	2

	<p>сторон, -это:</p> <p>а) компромисс</p> <p>б) сотрудничество</p> <p>в) избегание</p> <p>г) соперничество</p> <p>д) приспособление</p>		
15	<p>Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?:</p> <p>а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями</p> <p>б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему</p> <p>в) партнер слышит только то, что хочет услышать</p> <p>г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить</p> <p>д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать</p> <p>е) все ответы верны</p> <p>ж) все ответы неверны</p>	б,д	2

4. Состав КОС для промежуточного контроля знаний, умений, обучающихся по учебной дисциплине

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине ОП.01 «Деловая культура», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который проводится в форме письменных тестовых заданий.

Тест для промежуточного контроля

1. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность;
- г) скромность, сдержанность

2. Соблюдение чувства меры в разговоре — это

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность.

3. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода;
- г) опрятность

4. 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»

5. Деловой протокол — это:

- 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

6. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- 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 сбить самолюбие собеседников;
 - г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).
7. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
- а) пунктуальности;
 - б) первых фраз во время беседы;
 - в) установления контакта с партнером;
 - г) все ответы верны.
8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:
- а) императивное;
 - б) интерактивное;
 - в) манипулятивное;
 - г) перцептивное.
 - д) диалогическое.
9. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- а) образование;
 - б) социальный статус;
 - в) внешний вид;
 - г) манера поведения;
10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- а) образование;
 - б) социальный статус;
 - в) внешний вид;
 - г) манера поведения;
11. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:
- а) возраста;
 - б) пола;
 - в) типа темперамента;
 - г) все ответы верны.
12. Конфликтная ситуация — это:
- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 - б) накопившиеся противоречия;
 - в) стечения обстоятельств;

г) все ответы верны

13. 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.

14. Конфликт гены — это слова, действия, которые:

- а) способствуют возникновения конфликта;
- б) препятствуют возникновения конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

15. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны

16. Проявление эмоций зависит:

- а) от воспитания;
- б) от темперамента;
- в) от привычек;
- г) все ответы верны

17. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- 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).

18. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы позффектнее 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.

19. Выбор стиля руководства зависит от:

- а) напористости участников
- б) точки зрения руководителя на проблему
- в) ситуации и целей совещания
- г) состава участников

20. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...

- а) условия выполнения договоренностей
- б) границы его компетентности
- в) нерешенные вопросы
- г) условия для дальнейшего сотрудничества

Задание 1

Кем был впервые введен термин «этика»?

Задание 2

Унифицированные правила поведения для тех или иных ситуаций – это ...

Задание 3

Краткий (как правило, не более 1-2 страниц) документ, касающийся одного вопроса (или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами) – это ...

Задание 4

Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений – это ...

Задание 5

Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта – это ...

Задание 6

Процесс обмена информации и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств - это ...

Задание 7

Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований – это...

Задание 8

Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям, с которыми он связан в силу профессии и к обществу в целом – это ...

Задание 9

Уровень общего развития человека, это выражение его духовной культуры – это ...

Задание 10

Врожденные особенности человека, которые обуславливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это ...

Задание 11

Умение придерживаться принятых правил этикета и этических норм в поведении и общении – это ...

Задание 12

Совокупность черт характера, которые помогают человеку превратиться в образец для подражания – это ...

Задание 13

Чувство, в котором проявляется устойчивое отношение человека к общественным событиям и другим людям и к самому себе, - это

Задание 14

Деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики – это ...

Задание 15

Общение людей, осуществляемое без помощи языка – это ...

Задание 16

Специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем, - это ...

Задание 17

Наука о морали – это...

Задание 18

Соблюдение чувства меры в разговоре – это

Задание 19

Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это

Задание 20

Жесты, включающие различного рода перекрещивание рук и ног — это:

Ключ к тесту

Часть А	
1	в
2	в
3	б
4	б
5	б
6	а, в
7	г
8	а, в, д
9	в, г
10	а, в, г
11	в
12	а
13	а, в, г
14	б
15	а
16	г
17	а, в
18	в
19	в
20	в
Часть В	
1	Аристотель
2	Норма этикета.
3	Деловое письмо
4	Деловая беседа
5	Конфликтная ситуация
6	Вербальное общение
7	Компромисс
8	Профессиональная этика
9	Культура речи
10	Темперамент
11	Тактичность
12	Калокагатия
13	Моральные чувства
14	Формы делового общения
15	Невербальная коммуникация
16	Переговоры
17	Этикет
18	Тактичность

19	Сотрудничество
20	Закрытые жесты

Оценочные средства

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства
1.	Презентация	Работы, направленные на выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяют оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения учебных задач, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
2.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.
3.	Доклад, сообщение	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщённое изложение результатов проведённых исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.
4.	Контрольная работа	Контрольные работы проводятся с целью определения конечного результата в обучении по данной теме или разделу, позволяют контролировать знания одного и того же материала неоднократно. Целесообразно проводить контрольные работы различного вида. С помощью промежуточной контрольной работы проверяется усвоение обучающимися материала в период изучения темы. Итоговая контрольная работа проводится с целью проверки знаний и умений по отдельной теме, курсу. Домашняя контрольная работа призвана систематизировать знания, позволяет повторить и закрепить материал. При ее выполнении обучающиеся не ограничены временем, могут использовать любые учебные пособия. Каждому обучающемуся дается свой вариант работы, в который включаются творческие задания для формирования обозначенных компетентностей.

5.	Практическая работа	Практическая работа — это задание для студента, которое должно быть выполнено по теме, определенной преподавателем. Предполагается также использование рекомендованной им литературы при подготовке к практической работе и плана изучения материала. Рассматриваемое задание в ряде случаев включает дополнительную проверку знаний студента — посредством тестирования или, например, написания контрольной работы. Главная цель проведения практической работы заключается в выработке у студента практических умений, связанных с обобщением и интерпретацией тех или иных научных материалов. Кроме того, ожидается, что результаты практических занятий будут впоследствии использоваться обучающимися для освоения новых тем.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.
7.	Дифференцированный зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончании изучения дисциплины в виде, предусмотренном учебным планом.

Критерии оценивания тестовых заданий:

1. 100% - 90% – «5»
2. 90% - 75% – «4»
3. 75% - 51% – «3»
4. 50% и менее – «2»

Критерии оценивания устного опроса:

1. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.
 2. **Оценка «отлично»** ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
 3. **Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
 4. **Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
 5. **Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки рефератов, докладов, сообщений:

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.	5	Отлично
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты.	3	Удовлетворительно
Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем.	2-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Баллы	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в строгом соответствии с изложенными требованиями; - показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, 	5	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в соответствии с изложенными требованиями; - показан достаточный уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов. 	4	Хорошо
<ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа представлена в установленный срок, при оформлении работы допущены незначительные отклонения от изложенных требований; - показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; - выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух- трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов. 	3	Удовлетворительно
<ul style="list-style-type: none"> - число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; - если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий. 	2-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки практического задания

Критерии оценки	Баллы	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> - практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; - показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, - проявлен творческий подход, - умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; - работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета. 	5	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> - практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; - показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, - работа выполнена полностью, но допущено в ней: <ul style="list-style-type: none"> а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов. 	4	Хорошо
<ul style="list-style-type: none"> - практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; - продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; - выполнено не менее половины работы или допущены в ней <ul style="list-style-type: none"> а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов. 	3-2	Удовлетворительно
<ul style="list-style-type: none"> - число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; - если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий. 	1-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки устных ответов

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> - Обнаруживает полное понимание физической сущности рассматриваемых явлений и закономерностей, знание законов и теорий, умеет подтвердить их конкретными примерами, применить в новой ситуации и при выполнении практических заданий; 	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> - дает точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий, а также правильное определение физических величин, их единиц и способов измерения; - технически грамотно выполняет физические опыты, чертежи, схемы и графики, сопутствующие ответу, правильно записывает формулы, пользуясь принятой системой условных обозначений; - при ответе не повторяет дословно текст учебника, а умеет отобрать главное, обнаруживает самостоятельность и аргументированность суждений, умеет установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом по курсу физики, а также с материалом, усвоенным при изучении других смежных предметов; - умеет подкрепить ответ несложными демонстрационными опытами; - умеет делать анализ, обобщения и собственные выводы по отмечаемому вопросу; - умеет самостоятельно и рационально работать с учебником, дополнительной литературой и справочниками. 	
<p>Удовлетворяет названным выше требованиям, но обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно, или при помощи небольшой помощи преподавателя; - не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой (например, студент умеет все найти, правильно ориентируется в справочниках, но работает медленно). 	Хорошо
<p>Правильно понимает физическую сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обнаруживает отдельные пробелы в усвоении существенных вопросов курса физики, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; - испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных физических явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий; - отвечает неполно на вопросы преподавателя, или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные важные положения, в этом тексте; - обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника, или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну - две грубые ошибки. 	Удовлетворительно
<p>Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов.</p> <p>Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу и к проведению опытов. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.</p>	Неудовлетворительно

Критерии оценивания по тестовым заданиям:

При выполнении заданий ставится отметка:

«3» - за 50-70% правильно выполненных заданий,

«4» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

«5» - за правильное выполнение более 85% заданий.

Основным критерием эффективности усвоения учащимися содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала - K_u . Он определяется как отношение правильных ответов учащихся к общему количеству вопросов.

$K_u = N/K$, где N - количество правильных ответов учащихся, а K - общее число вопросов. Если $K_u > 0.7$, то учебный материал считается усвоенным, - умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.

Критерии оценки дифференцированного зачёта:

Оценка «5»: своевременно сданы отчеты о выполнении всех практических работ, средний балл по результатам выполнения практических работ «5», правильно дан ответ на вопрос.

Оценка «4»: своевременно сданы отчеты о выполнении всех практических работ, средний балл по результатам выполнения практических работ «4», во время ответа на вопрос были допущены несущественные ошибки, не противоречащие основным понятиям дисциплины.

Оценка «3»: своевременно сданы отчеты о выполнении всех практических работ, средний балл по результатам выполнения практических работ «3», выполнено практическое задание, вовремя ответа на вопрос, были допущены ошибки, противоречащие или искажающие основные понятия дисциплины, но, верно, был дан ответ на дополнительный вопрос.

Оценка «2»: не сданы отчеты о выполнении практических работ (всем или нескольким), обучающийся не смог ответить на основной и дополнительный вопросы.