

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**РОВЕНЬКОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Луганский государственный педагогический университет»
(Ровеньковский колледж (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
в форме экзамена
форма промежуточной аттестации
по учебной дисциплине ОПЦ 03 Профессиональная этика и основы
делового общения
(код и наименование учебной дисциплины)**

**по специальности
46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»
(код, наименование специальности)**

Организация разработчик: Ровеньковский колледж (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Луганский государственный педагогический
университет»

РАССМОТРЕН И СОГЛАСОВАН
предметной (цикловой) комиссией

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Председатель предметной (цикловой)
Комиссии _____ / М.А. Постникова
(подпись, Ф.И.О.)

Разработан на основе федерального государственного образовательного
стандарта по специальности

46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»
(код, наименование специальности)

УТВЕРЖДЕН
заместителем директора по учебно-воспитательной работе

_____ / И.С. Титаренко
(подпись, Ф.И.О.)

Составители:

1. Паспорт КИМ

1.1. Область применения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОПЦ.03 Профессиональная этика и основы делового общения основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) по специальности (специальностям) СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

1.2. Комплект контрольно-измерительных материалов позволяет оценивать умения и знания по дисциплине ОПЦ.03 Профессиональная этика и основы делового общения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение следующими умениями:

У1 устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;

У2 сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;

У3 соблюдать служебный этикет;

У4 встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,

У5 согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);

У6 выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;

У7 согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;

У8 организовывать процесс подготовки и проведение конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;

У9 соблюдать этикет и основы международного протокола;

У10 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

знаниями:

З1 правила проведения деловых переговоров;

З2 этика делового общения;

З3 правила речевого этикета;

З4 правила поддержания и развития межличностных отношений;

З5 этикет и основы международного протокола;

З6 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

З7 основные источники информации и ресурсы для решения задач и

проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

Которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

ОК01.Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК05. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

1.2.Оценивание уровня освоения учебной дисциплины

Предметом оценивания служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОПЦ.03 Профессиональная этика и основы делового общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме зачета с оценкой.

Контроль и оценивание уровня освоения учебной дисциплины по темам

<i>Элемент учебной дисциплины</i>	<i>Формы и методы контроля</i>			
	<i>Текущий контроль</i>		<i>Промежуточная аттестация</i>	
	<i>Форма контроля</i>	<i>Проверяемые ОК, У, З</i>	<i>Форма контроля</i>	<i>Проверяемые ОК,У,З</i>
Тема 1. Профессиональная этика и деловой этикет	Практическое занятие	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05		
Тема 2. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Практическое занятие	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05		
Тема 3. Деловой протокол	Практическое занятие	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05		
Тема 4. Этические нормы деловой коммуникации	Практическое занятие	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05		
Тема 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Практическое занятие	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05		
Промежуточная аттестация			Зачет с оценкой	У1-У10 31-36, ОК 01, ОК 05

2. КИМ для текущей аттестации

2.1. Практические задания (ПЗ)

Вариант 1

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. Комплименты 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

Ответы :

1б 2г 3б 4в 5в 6а 7б 8в 9в 10б

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 _____»».

Ответ:

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

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.

Ответ :

1а 2в 3в 4а 5б 6а 7а 8 в 9а 10а

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?

Ответ:

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 убежденность	
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

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

Ответ:

1а 2а 3г 4в 5б 6в 7б 8б 9а 10а

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

Ответ:

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

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

Ответ:

1в 2б 3в 4б 5в 6в 7б 8б 9в 10б

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	Столкновение интересов двух и более людей
Межличностный	Столкновение интересов двух групп
Межличностно-групповой	Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности
Межгрупповые	Столкновение между личностью и группой

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

Ответ:

1. 3-а) 1-б) 2-г) 4-в)

2. 1.-в); 2.-а); 3.-г); 4.-б) 3 б)

4. Внутриличностный – 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)

Условия проведения промежуточной аттестации

Количество вариантов заданий для аттестующихся - 30

Время выполнения задания - 1 час 20 минут .

Оборудование: *не требуется.*

5. Критерии оценивания для промежуточной аттестации

Уровень учебных достижений	Показатели оценки результата
«5»	<p>Обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; демонстрирует знание современной учебной и научной литературы; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; владеет понятийным аппаратом; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из педагогической практики.</p>
«4»	<p>обнаруживает твердое знание программного материала; усвоил основную и наиболее значимую дополнительную литературу; способен применять знание теории к решению задач профессионального характера; допускает отдельные погрешности и неточности при ответе.</p>
«3»	<p>в основном знает программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии; в целом усвоил основную литературу; допускает существенные погрешности в ответе на вопрос. Ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий</p>
«2»	<p>Обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопросы; демонстрирует незнание теории и практики.</p>