

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж



**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности СПО**

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Базовой подготовки**

Магнитогорск, 2018

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
Гуманитарных дисциплин и ДОУ
Председатель: Ю.А. Риве
Протокол № 6 от 21.02.2018 г

Методической комиссией

Протокол №4 от 01.03.2018 г.

Разработчик:

Е.А. Губчевская
преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ»

Комплект контрольно-оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине составлен на основе ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного «11» августа 2014 г. № 975, и рабочей программы учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учебная дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения относится к циклу общепрофессиональных дисциплин. В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь**:

- У1 - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать**:

- 31 - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

-32 - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные

технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

В качестве форм и методов текущего контроля используются практические занятия, презентация работ и отчетов, дискуссия, деловая игра, анализ конкретных ситуаций.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

Таблица 1

Паспорт оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые умения, знания	Контролируе мые компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточна я аттестация
1	Раздел 1	У1, 31, 32	ПК 1.2 – ПК 1.6, ПК 1.8, ОК 1-8	Контрол ьная работа	Дифференци рованный зачёт (итоговая контрольная работа)
2	Раздел 2	У1, 31, 32	ПК 1.2 – ПК 1.6, ПК 1.8, ОК 1-8	Контрол ьная работа	
3	Раздел 3	У1, 31, 32	ПК 1.2 – ПК 1.6, ПК 1.8, ОК 1-8	Контрол ьная работа	
4	Тема 1.4	У1, 31, 32	ПК 1.2 – ПК 1.6, ПК 1.8, ОК 1-8	Сочинен ие	

1. ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ

Спецификация

Входной контроль проводится с целью определения готовности обучающихся к освоению учебной дисциплины, базируется на дисциплинах, предшествующих изучению данной учебной дисциплины:

- Русский язык
- Литература

По результатам входного контроля планируется осуществление в дальнейшем дифференцированного и индивидуального подхода к обучающимся. При низком уровне знаний проводятся корректирующие курсы, дополнительные занятия, консультации.

Форма входного контроля – эссе на тему «Что такое этика, мораль и нравственность?»

Критерии оценки

При оценке эссе учитываются следующие аспекты:

- адекватное понимание автором эссе смысла высказывания;
- соответствие текста эссе выявленному смыслу высказывания;
- раскрытие смысла высказывания в заданном содержательном контексте;
- представленность личной позиции обучающегося, его отношения к мнению автора высказывания и поднятой им проблеме;
- опора учащегося при раскрытии смысла высказывания и аргументации собственной позиции на знания (использование терминов и понятий, теоретических положений наук);
- использование при раскрытии проблемы осмысленных учащимся фактов общественной жизни (или моделей социальных ситуаций) и личного социального опыта;
- логичность рассуждений;
- отсутствие существенных, терминологических, фактических, логических, этических и пр. ошибок;
- соответствие эссе нормам русского языка.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

Критерий	Требования к эссе	Максимальное количество баллов

Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго	2
Анализ и оценка информации	- грамотно применяется категория анализа, - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую	4
Построение суждений	- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка,	3
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение норм	1 балл

Максимальное количество баллов, которое можно получить – 10. 9 – 10 баллов – «отлично»

7 – 8 баллов – «хорошо»;

5 – 6 баллов – «удовлетворительно»; менее 5 баллов – «неудовлетворительно».

2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по курсу дисциплины. Данный вид контроля должен стимулировать стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины, овладению профессиональными и общими компетенциями, позволяет отслеживать положительные/отрицательные результаты и планировать предупреждающие/корректирующие мероприятия.

Формы текущего контроля

2.1 КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ

Примеры вопросов и типовых заданий

Контрольная работа № 1.

Вариант 1.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы

1. Раскройте сущность понятия «мораль». Каковы её функции и структура?
2. Дайте определение понятию «социальная роль». Каким ролевым набором обладаете вы?
3. Напишите основные правила деловых телефонных переговоров.
4. Запишите и охарактеризуйте основные принципы деловой этики.
5. В чём состоят особенности управленческой этики?

Вариант 2.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы:

1. Что такое «профессиональная этика»? В чём заключаются её особенности?
2. Дайте характеристику «золотому правилу морали». Как оно может проявляться в деловой сфере?
3. Запишите правила эффективного составления резюме.
4. Запишите основные правила переписки по электронной почте.
5. В чём состоят особенности деловой этики в государственной службе?

Критерии оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	не удовлетворительно

Контрольная работа № 2.

Вариант 1.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы:

1. Перечислите виды деловой коммуникации. В чём состоят их особенности?
2. Что такое «невербальная коммуникация»? Опишите жесты и позы, указывающие на заинтересованность собеседника.
3. Опишите барьеры, осложняющие процесс общения.
4. Опишите приёмы, с помощью которых можно расположить к себе собеседника?
5. Перечислите приёмы эффективного публичного выступления.

Вариант 2.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы:

1. Перечислите и опишите этапы коммуникативного процесса.
2. Что такое «невербальная коммуникация»? Опишите жесты и позы, указывающие на негативное отношение собеседника.
3. Охарактеризуйте приёмы манипуляции в деловом общении.
4. Опишите тактику эффективного аргументирования.
5. Каковы правила «хорошего слушания»?

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
	2	не удовлетворительно

Контрольная работа № 3.

Вариант 1.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы:

1. Какова роль комплимента в деловом общении?
2. Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации.
3. В чём состоят особенности разрешения конфликтной ситуации через посредника?

Вариант 2.

Дайте развёрнутый ответ на следующие вопросы:

1. Какова роль критики в деловом общении?
2. Приведите примеры конфликтных ситуаций в сфере делопроизводства?
3. Опишите пути выхода из конфликтной ситуации.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	не удовлетворительно

2.2. СОЧИНЕНИЕ

Тема 1.4.

Сочинение на тему «Этические нормы в сфере делопроизводителя».

Критерии оценки

При оценке эссе учитываются следующие аспекты:

- адекватное понимание автором эссе смысла высказывания;
- соответствие текста эссе выявленному смыслу высказывания;
- раскрытие смысла высказывания в заданном содержательном контексте;
- представленность личной позиции обучающегося, его отношения к мнению автора высказывания и поднятой им проблеме;
- опора учащегося при раскрытии смысла высказывания и аргументации собственной позиции на знания (использование терминов и понятий, теоретических положений наук);
- использование при раскрытии проблемы осмысленных учащимся фактов общественной жизни (или моделей социальных ситуаций) и личного социального опыта;
- логичность рассуждений;
- отсутствие сущностных, терминологических, фактических, логических, этических и пр. ошибок;
- соответствие эссе нормам русского языка.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

Критерий	Требования к эссе	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют теме, - самостоятельность выполнения работы	2
Анализ и оценка	- грамотно применяется категория	4

информации	анализа, - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, - обоснованно интерпретируется текстовая информация, - дается личная оценка проблеме	
Построение суждений	- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка, - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи	3
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение норм русского литературного языка; - соответствие формальным требованиям.	1 балл

Максимальное количество баллов, которое можно получить – 10.

9 – 10 баллов – «отлично»;

7 – 8 баллов – «хорошо»;

5 – 6 баллов – «удовлетворительно»;

менее 5 баллов – «неудовлетворительно».

3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине осуществляется по завершении изучения данной дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения. Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания.

Контрольные вопросы и задания зачета

№	Контрольные вопросы	Тема
1	Структура нравственной нормы; особенности моральных принципов	Тема 1.1
2	«Золотое правило» нравственности.	
3	Понятие профессиональной делового этикета	Тема 1.2
4	Виды профессиональной этики и делового этикета	
5	Социальная роль и ролевые ожидания в процессе общения	Тема 1.3
6	Государственная служба, управление и этика	
7	Деловая и управленческая этика	Тема 2.1
8	Этапы коммуникативного процесса	
9	Технология межличностных и межгрупповых взаимоотношений; виды, типы, техника манипуляции делового общения.	Тема 2.2
10	Вербальная коммуникация; виды, типы, техника манипуляции делового общения.	
11	Невербальная коммуникация	Тема 2.3
12	Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение	
13	Барьеры общения	Тема 2.4
14	Аспекты деловой беседы; этапы деловой беседы	
15	Виды деловой коммуникации	
16	Эффективные приемы расположения партнера к себе	
17	Конструктивная критика: приемы полемики, спора, дискуссии, публичных выступлений и индивидуальных бесед	Тема 3.1
18	Диагностика конфликта; конструктивные и деструктивные конфликты	
19	Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в ситуации конфликта	Тема 3.2
20	Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений	Тема 3.3

Типовые задания

Пример практических заданий

1. Проанализируйте деятельность любой организации на Ваш выбор (учебное заведение, банк, организация по предоставлению услуг и т.п.) с точки зрения соблюдения или несоблюдения норм и принципов профессиональной этики. За основу анализа можете использовать личный опыт, отзывы знакомых, различные информационные ресурсы (СМИ, Интернет) и т.д.

2. Как Вы считаете, каким именно образом должны реализовываться принципы профессиональной этики на практике? На основе теоретического материала попробуйте разработать:

А) внутренний Устав организации (на Ваш выбор);

Б) кодекс организации (на Ваш выбор), регулирующий поведение сотрудника в общении с клиентами.

3. Проанализируйте соблюдение дресс-кода какой-либо персоной на Ваш выбор: это может быть глава государства, депутат, ведущие новостей, директор предприятия, сотрудник любой организации и т.д. При подготовке можете использовать дополнительные источники.

4. Составьте список требований и запретов во внешнем виде, подходящий, по Вашему мнению, для студентов колледжей и вузов.

5. Продумайте аргументы «за» и «против» в ситуации дискуссии на следующие темы:

А) Нужно ли вводить обязательную школьную форму?

Б) Нужно ли увеличить количество бюджетных мест в вузах?

В) Нужно ли установить высокую заработную плату сотрудникам государственных организаций (врачам, сотрудникам полиции, учителям и т.д.)?

6. На рисунке 1 представлено пустое поле для заполнения при написании электронного письма. Какие элементы должны быть заполнены? Какая информация должна присутствовать, как она должна быть расположена?



Рис.1. Поле для электронного письма

7. В предложенных ниже ситуациях определите тип барьера в общении и предложите возможные варианты преодоления барьера.

1) В магазине одежды к Вам подходит консультант, на форме которого пятна, а волосы не расчёсаны. Вам неприятно вступать в диалог с этим человеком.

2) Вы пытаетесь объяснить бабушке, как пользоваться электронной почтой; но из-за присутствия иноязычных слов и неологизмов бабушка Вас не понимает.

3) Ваш начальник всегда громко разговаривает, независимо от настроения и ситуации. Кроме того, в процессе общения он всегда касается плеча собеседника, что у Вас вызывает дискомфорт.

4) Младший брат, который учится в первом классе, пересказывает содержание параграфа учебника, сбиваясь с мысли и путаясь. Вам сложно понять, о чём именно он рассказывает.

5) Путешествуя по другой стране, Вы сообщаете, что приехали из России, после чего к Вам начинают относиться настороженно.

6) У Вас поднялась температура и болит голова, друг позвонил рассказать, как прошли занятия. Вам трудно сосредоточиться, Вы переспрашиваете каждую фразу, друг начинает раздражаться.

7) Вы позвонили в службу поддержки оператора сотовой связи, Вам отвечает сотрудник, который картавит. Вам сложно разобрать некоторые слова, из-за чего возникает недопонимание и дискомфорт.

8) Одноклассник и Вы не выполнили домашнее задание, Вам предлагают пропустить занятие. Вы не хотите прогуливать, из-за чего возникает ссора.

9) У Вас был тяжёлый день; когда Вы приходите домой, родители просят помочь с работой по дому. Вы даёте резкий отказ, из-за чего возникает ссора.

8. Ниже приведены предконфликтные ситуации. Опишите потенциальный конфликт по типу, виду, уровню. Как может сложиться ситуация, чтобы назвать конфликт конструктивным или деструктивным?

А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату.

Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу.

В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте.

Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд.

Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги.

Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство.

Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид.

9. Для каждой из приведённых конфликтных ситуаций спрогнозируйте, как может развиваться конфликт в динамике:

А) Что может спровоцировать открытый конфликт?

Б) Как может развиваться открытое противостояние сторон?

В) Чем может закончиться конфликт?

Г) Какие из этих конфликтов вряд ли могли бы закончиться «позитивно»?

10. Для приведённых ниже ситуаций предложите линии поведения, соответствующие каждой стратегии поведения (уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, конфронтация).

А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату.

Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу.

В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте.

Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд.

Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги.

Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство.

Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид.

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопроса, отражены основные концепции и теории по данному вопросу, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими

- примерами;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.
- ответ изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов (могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа).

Оценка «хорошо» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, однако студент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами.
- Ответ четко структурирован, логичен, изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов.
- Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент не может проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами.
- Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, которые студент способен исправить после наводящих вопросов (допускается не более двух ошибок, не исправленных студентом).
- Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, сделать выводы.
- Речевое оформление требует поправок, коррекции, не используются понятия и термины соответствующей научной области.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.
- Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.
- Речь неграмотная, необходимая терминология не используется, студент не дает определения базовым понятиям.
- Отсутствие ответов на вопросы, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ошибочных

ответов студента.

