ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат
02A0A99C0029B1B4BA4534DC43B524C5DD
Владелец АНПОО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ УЭК
Действителен с 04.03.2024 по 04.06.2025

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Специальность: 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Дисциплина: ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС* Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; *ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;* *ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.* *ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.*

***Примечание:** Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	**Шкала оценивания**
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми	Пороговый (обязательный)

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Составьте семантическую карту по теме «Общение как вид деятельности».

Задание 2. Составьте семантическую карту по теме «Общение как коммуникация».

Задание 3. Составьте семантическую карту по теме «Общение как восприятие человека человеком».

Задание 4. Составьте семантическую карту по теме «Общение как интеракция».

Задание 5. Составьте семантическую карту по теме «Вербальные и невербальные средства общения».

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

1. Гроза
2. Гололед
3. Устройство на работу

Задание 2. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

Задание 3. Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 5. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 6. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 7. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 8. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 3. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 4. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 5. Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 6. Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Примерные темы (вопросы) докладов на коллоквиуме:

1. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга, сохранения и др.).
2. Самооценка и ее влияние на межличностные отношения
3. Психология формирования имиджа квалифицированного специалиста
4. Роль общения в социализации индивида
5. Трансактный анализ Э.Берна. Виды трансакции
6. Общение и общество
7. Интерес, как мотивация общения
8. Невербальные средства общения
9. Психологические особенности интернет-коммуникаций
10. Межличностная аттракция
11. Теория каузальной атрибуции
12. Культуральные особенности ведения переговоров
13. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация
14. Методы психологическое воздействия во время дискуссии
15. Виды групп. Групповые процессы

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

… - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

… общение - словесное, речевое общение.

… - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

… - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

… - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально- волевое воздействие.

… - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

… - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

… - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

… - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

… - внешнее отражение человеческого образа, наглядно- выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

… - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

… - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

… - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

… - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

… - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

… - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности.

… - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

… - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

… - процесс восприятия информации.

… - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

… - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

… - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

… - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет.

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Психология общения как наука
2. Методология психологии общения
3. Методы психологии общения
4. Связь психологии общения с другими науками о человеке
5. Общение и коммуникация: сходство и отличие
6. Классификация форм общения в психологии
7. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке
8. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека, их место в процессах общения
9. Представления о личности и ее свойствах, роль социальной среды и общения в процессе ее формирования
10. Взаимосвязь общения и деятельности
11. Общение – основа человеческого бытия
12. Категории «общение» и «деятельность» в психологии
13. Коммуникативные способности – важное условие профессиональной деятельности менеджера
14. Общение как обмен информацией
15. Общение как межличностное взаимодействие
16. Деловое общение
17. Формы общения
18. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое
19. Цели общения
20. Уровни общения
21. Структура общения
22. Функции общения
23. Виды общения

24. Роли и ролевые ожидания в общении
25. Социальная роль, виды социальных ролей
26. Виды социальных взаимодействий
27. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление
28. Механизмы взаимопонимания в общении
29. Идентификация
30. Эмпатия
31. Рефлексия
32. Аттракция
33. Техники и приемы общения
34. Этические принципы общения менеджера
35. Социальная перцепция
36. Теории конфликтов
37. Конфликтная ситуация и собственно конфликт их классификации
38. Облигатные и факультативные конфликты в учреждении
39. Причины возникновения конфликтов и способы их разрешения
40. Перцептивная сторона общения.
41. Коммуникативная сторона общения
42. Интерактивная сторона общения
43. Уровни анализа общения в психологии

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

1. Самый популярный прием поддержания беседы по Шейнову В.П.
a. Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия
b. Комментарии чувств
c. Вопросы к собеседнику
d. Активное слушание

2. Манипуляция "Хочу с вами посоветоваться" в адрес руководителя подразумевает
a. Перекладывание решение задачи на руководителя
b. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")
c. Перекладывание ответственности за принятие решение на руководителя
d. Желание выразить свое почтение к руководителю

3. Для успешного установления контакта следует
a. Унижаться и выражать свое раболепие
b. Решать все вопросы за одну сессию переговоров
c. Интересоваться целю оппонента
d. Заявить о своей доминирующей позиции

4. Эмпатия - это
a. Фаза контраргументации в Британской системе парламентских дебатов
b. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека
c. Антоним к слову "Симпатия"
d. Патологическая неспособность к установлению контакта

5. Компромисс - это
a. Коммунистическая промышленная миссия
b. Песня группы Би-2

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

d. Полное удовлетворение одного из оппонентов в ущерб другому

6. Для получения новой уступки Вы заявляете об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас - это

a. "Визирование"
b. Метод отсрочки
c. Цитирование авторитетов
d. Метод бутерброда

7. "Выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение -

a. Метод бутерброда
b. Метод контрформы
c. Прием извращения
d. Техника изоляции

8. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

a. Техника изоляции
b. Метод бутерброда
c. Метод ультиматума
d. Метод "пропускного режима"

9. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых

a. 15 секунд
b. 30-40 секунд
c. 5 минут
d. 30 минут

10. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.

a. Метод бутерброда
b. Дополнение при фиксации результатов
c. Составление заключений
d. Метод "Да, но..."

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
Ответ	C	C	C	B	C	A	D	D	B	B

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе

подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания.

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (зачет / дифференцированный зачет / экзамен, контрольные и самостоятельные работы, задания для терминологического диктанта и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами на коллоквиуме, подготовку и участие в дискуссиях вовремя проведения конференций / круглых столов, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при

	изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.