

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Т.А.

Должность: Директор

федерального университета

Дата подписания: 17.10.2023 16:59:17

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864121c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине	ОП.01 Деловая культура
Профессия	46.01.03 Делопроизводитель
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по профессии 46.01.03 Делопроизводитель по дисциплине ОП.01 Деловая культура.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме контрольной работы с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 – планировать программы межличностных отношений;

У.2 – применять алгоритм оптимального развития деловых межличностных отношений;

У.3 – использовать этику использования средств выразительности деловой речи;

У.4 – применять основные правила представления незнакомых людей друг другу, основные правила рукопожатий.

У.5 – внедрять правила подготовки и проведения деловой беседы.

У.6- использовать правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

знания:

3.1 – понятие межличностных отношений

3.2 - ораторское искусство, основные принципы и советы;

3.3 - алгоритм оптимального развития деловых межличностных отношений

3.3- основы риторики;

3.4 - отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной;

3.5 - этика приветствий и представлений;

3.6 - манеры поведения;

3.7 - правила подготовки и проведения деловой беседы;

3.8 - этические нормы телефонного разговора;

3.9 - правила конструктивной критики и принципы восприятия критики;

3.10- этикет проведения переговоров;

3.11 - правила подготовки и проведения служебных совещаний.

общие компетенции:

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 04. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

профессиональные компетенции

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 руководителей 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 исполненную 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.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. Теоретические основы делового общения			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1 Общие закономерности межличностных отношений.	Практическое занятие № 1 Построение межличностных отношений в деловом мире	У1, У2 З1 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Контрольная работа	ОК1, ОК2, О2.2, К3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК1.5, ПК1.6, ПК1.7, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК2.4, ПК2.5, ПК2.6
Тема 1.2. Проблемы в межличностных отношениях. Отношения между людьми.	Практическое занятие № 2 Алгоритм оптимального развития деловых межличностных отношений	У1, У2, У3 З1, З2, З3, ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 1.1.		
Тема 1.3 Основы риторики. Культура речи и манеры поведения. Этика использования средств выразительности деловой речи.	Практические занятия № 3 Красноречие и его развитие.	У3 З3 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК1.1,ПК1.2, ПК1.3,ПК1.4, ПК1.5,ПК1.6, ПК1.7		
Тема 1.4. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной. Преимущества устного выступления.	Практические занятия № 4 Ораторское искусство, основные принципы и советы	У.4 З.4 ОК 1, ОК 2, ОК 5		
Раздел 2. Этические особенности деловых коммуникаций				
Тема 2.1. Основное правило представления незнакомых людей друг другу. Основные правила рукопожатий. Этикетные ситуации и интонации при приветствии.	Практические занятия № 5 Культура приветствий и знакомства. Этнические особенности приветствий в разных странах мира.	У.4 З.5, З.6 ОК 1, ОК 2, ОК 3 ПК 1.1., ПК 1.2		
Тема 2.2. Пауза в разговоре при деловой встрече. Представление во время первой встречи двух делегаций.	Практические занятия № 6 Правила официальных приветствий и представлений	У.5-У.6 З.6, З.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК1.1,ПК1.2, ПК1.3,ПК1.4, ПК1.5,ПК1.6, ПК1.7		

Тема 2.3. Внешний облик делового человека	Практические занятия № 7 Имидж и костюм делового человека. Манеры поведения.	У.1-У.5 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, 3.10 ОК 1, ОК 2, ОК4, ОК 5 ПК 1.1., ПК 1.2		
Тема 2.4. Одежда, обувь. Голос. Косметика. Украшения и аксессуары. Повседневная и праздничная одежда. Правила ношения одежды и служебный этикет.	Практические занятия № 8 Советы имиджмейкеров и нормы служебного этикета. Цвета в одежде. Одежда чиновников.	У.5 3.6, 3.7 ОК1, ОК2, О2.2, К3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ПК1.1,ПК1.2, ПК1.3,ПК1.4, ПК1.5,ПК1.6, ПК1.7,ПК2.1, ПК2.2,ПК2.3, ПК2.4,ПК2.5, ПК2.6		
Тема 2.5 Задачи деловой беседы. Правила проведения деловых бесед.	Практические занятия № 9 Деловая беседа, как часть межличностного общения.	У.5 3.6, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 2.1., ПК 2.2		
Тема 2.6 Планирование замечаний собеседников. Запрещенные приемы во время деловой беседы.	Практические занятия № 10 Психологические аспекты проведения деловой беседы.	У.5 3.6, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 2.1., ПК 2.3		
Тема 2.7. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Задачи деловой беседы. Правила проведения деловых бесед.	Практические занятия № 11 Деловая беседа, как часть межличностного общения.	У.5 3.7 ОК1, ОК2, О2.2, К3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ПК1.1,ПК1.2, ПК1.3,ПК1.4, ПК1.5,ПК1.6, ПК1.7,ПК2.1, ПК2.2,ПК2.3, ПК2.4,ПК2.5, ПК2.6		
Тема 2.8 Планирование замечаний собеседников. Запрещенные приемы во время деловой беседы.	Практические занятия № 12 Психологические аспекты проведения деловой беседы.	У.5 3.6, 3.7		
Тема 2.9. Сходства и различия между очной деловой беседой и телефонным разговором. Специфика телефонного разговора.	Практические занятия № 15 Культура телефонных переговоров.	У.6 3.9 ПК 2.4		
Тема 2.10 Домашний и офисный деловые звонки. Корпоративные стандарты телефонного разговора. Этические нормы телефонного разговора, "телефонная улыбка".	Практические занятия № 16 Современный телефонный разговор делового человека	У.1-У.5 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, 3.10 ОК 1, ОК 2, ОК 4 ПК 1.1.-ПК.2.4		
Раздел 3. Этические основы деловых коммуникаций				
Тема 2.10 Критика —	Практические занятия №	У.6		

неотъемлемый атрибут управленческой деятельности. Правила конструктивной критики. Эффективность критики.	17 Критика в сфере деловой жизни. Рамки допустимой критики	3.9 ОК 1, ОК 2, ОК 7 ПК 1.1.-ПК.2.6		
Тема 2.11 Критика - как отрицательный момент в работе конструктивного элемента управления. Советы руководителю по действенной критике подчиненных.	Практические занятия № 18 Алгоритм высказывания критического замечания в различных ситуациях деловой и производственной жизни	У.5 3.7 ОК 2, ОК 4 ПК.2.4		
Тема 2.12 Переговоры позиционные и принципиальные. Время и место проведения переговоров.	Практические занятия № 19 Переговорный процесс и его оптимальная реализация в деловой среде.	У.5 3.7 ОК 1, ОК 7 ПК 1.1.-ПК.2.5		
Тема 2.13 Этикет проведения переговоров. Подготовка переговоров. Дипломатический этикет и переговоры.	Практические занятия № 20 Культура переговорного процесса	У.5 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 6 ПК 1.1.-ПК.2.4		
Тема 2.14 Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний.	Практические занятия № 21 Культура проведения служебного совещания	У.6 3.10 ОК 1, ОК 2, ОК 4 ПК 1.1.-ПК.2.4		
Тема 2.15 Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей. Задачи, подлежащие решению при подготовке совещания.	Практические занятия № 22 Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Контрольная работа за 2 семестр	У.6 3.11 ОК1, ОК2, ОК2.2, К3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ПК1.1, ПК1.2,ПК1.3, ПК1.4,ПК1.5, ПК1.6,ПК1.7, ПК2.1,ПК2.2, ПК2.3,ПК2.4, ПК2.5, ПК2.6		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы для собеседования по дисциплине «Деловая культура»

Тема 1. Общие закономерности межличностных отношений.

1. Планирование программы межличностных отношений.
2. Проблемы в межличностных отношениях.
3. Отношения между людьми.

Тема 2. Основы риторики.

1. Основы риторики.
2. Культура речи и манеры поведения.
3. Этика использования средств выразительности деловой речи.
4. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной.
5. Преимущества устного выступления.

Тема 3. Этика приветствий и представлений.

1. Основное правило представления незнакомых людей друг другу.
2. Основные правила рукопожатий.
3. Этикетные ситуации и интонации при приветствии.
4. Пауза в разговоре при деловой встрече.
5. Представление во время первой встречи двух делегаций..

Тема 4. Внешний облик делового человека.

1. Одежда, обувь.
2. Голос.
3. Косметика.
4. Украшения и аксессуары.
5. Повседневная и праздничная одежда.
6. Правила ношения одежды и служебный этикет.
7. Советы имиджмейкеров и нормы служебного этикета.
8. Цвета в одежде.
9. Одежда делового человека..

Тема 5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

1. Задачи деловой беседы.
2. Правила проведения деловых бесед.
3. Планирование замечаний собеседников.
4. Запрещенные приемы во время деловой беседы.

Тема 6. Этические нормы телефонного разговора.

1. Сходства и различия между очной деловой беседой и телефонным разговором.
2. Специфика телефонного разговора.
3. Домашний и офисный деловые звонки.
4. Корпоративные стандарты телефонного разговора.
5. Этические нормы телефонного разговора, "телефонная улыбка".

Тема 7. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

1. Критика — неотъемлемый атрибут управленческой деятельности.
2. Правила конструктивной критики.
3. Эффективность критики.
4. Критика - как отрицательный момент в работе конструктивного элемента управления.

5.Советы руководителю по действенной критике подчиненных.

Тема 8. Проведения переговоров с деловым партнёром.

- 1.Переговоры позиционные и принципиальные.
- 2.Время и место проведения переговоров.
- 3.Этикет проведения переговоров.
- 4.Подготовка переговоров.
- 5.Дипломатический этикет и переговоры.

Тема 9. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

- 1.Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
2. Понятие и сущность служебных совещаний.
3. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний.
4. Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
- 5.Задачи, подлежащие решению при подготовке совещания.

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине «Деловая культура»

2 семестр

Вариант 1.

1. Информирование и мотивирование при проведении презентации.
2. СМИ и проведение презентации.

Вариант 2.

1. Методы управления поведением подчиненных и служебный этикет.
2. Разрешение конфликтов.

Вариант 3.

1. Лидерство и служебный этикет.
2. Карьера и служебный этикет.

Вариант 4.

1. Деловое общение при проведении презентации.
2. Сущность презентации.

Вариант 5.

1. Подготовка презентаций, основные этапы.
2. Приветствие в разных странах мира.

Критерии оценивания компетенций*

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Комплект заданий для контрольного среза по дисциплине «Деловая культура»

2 семестр

Вариант 1.

1. Личное и официальное знакомство.
2. Формы речевого и невербального представления.

Вариант 2.

1. Проведение переговоров с деловыми партнерами.
2. Проведение служебного совещания

Вариант 3.

1. Нравственные, моральные и этикетные нормы делового общения.
2. Вербальная и невербальная коммуникация менеджеров и подчиненных.

Вариант 4.

1. Стили делового общения
2. Оформление визитной карточки и представление.

Вариант 5.

1. Роль служебного этикета в формировании корпоративной культуры и организационного поведения.
2. Беседа с посетителями и служебный этикет.

Критерии оценивания компетенций*

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольного среза, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольного среза при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольного среза, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольный срез выполнен крайне небрежно и т.д.

Фонд тестовых заданий
по дисциплине «Деловая культура»

1. Общение – это ...?

- a) заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- b) чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- c) *сложный процесс установления и развития контактов между людьми.*

2. Что такое деловое письмо?

- a) выражение уважительного отношения к другим людям
- b) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- c) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- d) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

1. Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

- a) тот, кто позвонил,
- b) Мужчина
- c) женщина
- d) тот, кому позвонили

2. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой:

- a) характеристика
- b) резюме
- c) рекомендации
- d) паспорт

5. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов

- a) письма-приглашения
- b) письма-просьбы
- c) сопроводительные письма
- d) письма-просьбы сопроводительные письма письма-запросы

6. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- a) имя собственное
- b) зеркало отношений
- c) комплименты

7. Какой из видов собеседования самый объективный:

- a) один на один
- b) поэтапный отсев;
- c) иерархическая лестница
- d) приемная комиссия.

8. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

- a) избегание
- b) компромисс
- c) соперничество
- d) приспособление

9. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой _.

- a) полемикой
- b) ситуацией
- c) встречей

10. Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга - это _.

- a) нереплексивное слушание
- b) рефлексивное слушание

Метод, используемый инициатором диалога, называется...

- a) Методом изоляции
- b) Методом Аристотеля
- c) Методом Сократа
- d) Методом введения в заблуждение

11. Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...

- a) визуалов
- b) аудиалов
- c) верны все ответы
- d) кинестетиков

12. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

- a) Демократичности
- b) Либеральности
- c) Регламентированности

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если 90-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если 80-89% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если 70-79% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если 69% и менее правильных ответов.

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки

(Не предусмотрены - промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета)