

**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

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

*\*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            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми 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.</p> <p>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.</p> | Пороговый<br>(обязательный) |
| <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Повышенный                  |
| <p>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.</p> <p>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.</p>                                | 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 канцеляризов: 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 транзакции
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 психологического 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. Обязательные 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. Перекалывание решение задачи на руководителя
  - b. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")
  - c. Перекалывание 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 целью 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
- Коммунистическая промышленная миссия
  - Песня группы Би-2
  - Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.
  - 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
- "Визирование"
  - Метод отсрочки
  - Цитирование авторитетов
  - Метод бутерброда
7. "Выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение -
- Метод бутерброда
  - Метод контрформы
  - Прием извращения
  - Техника изоляции
8. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.
- Техника изоляции
  - Метод бутерброда
  - Метод ультиматума
  - Метод "пропускного режима"
9. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых
- 15 секунд
  - 30-40 секунд
  - 5 минут
  - 30 минут
10. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.
- Метод бутерброда
  - Дополнение при фиксации результатов
  - Составление заключений
  - Метод "Да, но..."

**Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1**

| № вопроса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Ответ     | С | С | С | В | С | А | Д | Д | В | В  |

## **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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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.

