**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **«Режевской политехникум»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено:на заседании ЦКПротокол № 10от «24» июня 2022 г.  | Утверждаю:Директор \_\_\_\_\_\_\_\_С.А.Дрягилеваот «24» июня 2022 г.  |

**Контрольно-оценочные средства**

 **ОП.01 «Деловая культура»**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по программе подготовки квалифицированных, рабочих, служащих

**46.01.03 Делопроизводитель**

## г. Реж, 2022 г.

Контрольно - оценочные средства по учебному предмету «Деловая культура» разработаны на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450)

- рабочей программы воспитания УГС 46.00.00 «История и археология» 46.01.03 Делопроизводитель

Разработчик:

Захаров Максим Максимович, преподаватель ГАПОУ СО «Режевской политехникум»

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. [ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4](#_TOC_250002)
2. [ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 5](#_TOC_250001)
3. [ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ 7](#_TOC_250000)
4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ 9

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Фонд оценочных средств является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

### Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ОП.01. Деловая культура.

### Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущейпрофессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов еедостижения, определенных руководителем. |
| ОК 3 | Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нестиответственность за результаты своей работы. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск информации, необходимой.для эффективного выполнения профессиональных задач. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии впрофессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,клиентами. |
| ОК 7 | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). |
| ПК 1.1. | Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию,направлять еев структурные подразделения организации. |
| ПК 1.2. | Рассматривать документы и передаватьрезолюции руководителейорганизации. | их | на | исполнение | с | учетом |
| ПК 1.3. | Оформлять регистрационные карточкии создавать банк данных. |
| ПК 1.4. | Вести картотеку учетапрохождения документальныхматериалов. |
| ПК 1.5. | Осуществлять контроль запрохождением документов. |
| ПК 1.6. | Отправлять исполненную документацию адресатам сприменениемсовременных видов организационной техники. |
| ПК 1.7. | Составлять и оформлятьслужебные документы, материалы с использованием формуляров документовконкретных 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 организации. |

#

# 2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства (КОС) разработаны в соответствии с требованиями основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и Федерального государственного стандарта по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450), программы учебного предмета «Деловая культура».

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебного предмета «Деловая культура» по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450), КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## Перечень вопросов для устного опроса:

### Деловой этикет.

### Правила поведения в различных ситуациях.

### Деловое общение и отношения в коллективе.

### Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».

### Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.

### Деловая переписка. Правила составления делового письма.

### Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.

### Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.

### Понятие имиджа. Составляющие имиджа.

### Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.

## Критерии оценки:

### **Отлично»-**дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений; знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей; свободное владение терминологией; ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

### **«Хорошо»-**дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно**-**следственные связи; рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленными студентом с помощью преподавателя; единичные ошибки в терминологии; ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

### **«Удовлетворительно»-** ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции; логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи; ошибки в раскрываемых понятиях, терминах; студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

### **«Неудовлетворительно»-**ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная; незнание терминологии; ответы на дополнительные вопросы неправильные.

1. **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ**

**АТТЕСТАЦИИ**

## Вопросы для дифференцированного зачета

### Речевой этикет в деловом общении.

### Дайте определение понятию «мораль».

### Дайте определение понятию «профессиональная этика».

### Особенности делового общения.

### Стратегия поведения в конфликте.

### Дайте определение понятию «этика делового общения».

### Внешний вид работника ПОП

### Дайте определение понятию «манеры».

### Культура телефонного общения.

### Эстетическое воспитание и эстетический вкус.

### Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?

### Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

### Какие существуют правила для ответов на вопросы?

### Как отвечать на некорректные вопросы?

### Почему по речи судят об общей культуре человека?

### Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

## Критерии оценки:

### **«Отлично»-** студент владеет знаниями по дисциплине в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, свободно решает ситуационные задачи повышенной сложности; хорошо знаком с основной литературой; увязывает теоретические аспекты дисциплины с прикладными задачами.

### **«Хорошо»-** студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

### **«Удовлетворительно»-** студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; студент способен решать лишь наиболее легкие задачи.

### **«Неудовлетворительно»-** студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора

## Тест для дифференцированного зачета Тема : Этика и культура поведения

* 1. Кем был впервые введен термин «этика»?

а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом

* 1. Этикет- это:

а) наука о морали

б) манера поведения человека в обществе в) общая культура

* 1. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость

б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность

* 1. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

а) вежливость б) тактичность в) деликатность

г) доброжелательность

* 1. Предупредительность - это:

а) галантность по отношению к дамам б) подобострастность

в) умение оказать небольшую услугу г) льстивость

д) приветливость по отношению к старшему е) умение вовремя сгладить неловкость

* 1. Соблюдение чувства меры в разговоре - это: а) вежливость

б) дипломатичность в) тактичность

г) предупредительность д) все ответы верны

е) все ответы неверны

* 1. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть: а) женщины

б) мужчины

в) младшие по возрасту

г) младшие по положению (подчиненный)

* 1. Деловой протокол - это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

б) свод правил в деловых и служебных отношениях

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки

г) все ответы верны д) все ответы неверны

* 1. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли

б) не доверяй никому и уважай себя

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими( коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция

(противоборство)

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства

* 1. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету:

а) делайте все вовремя б) громко не смейтесь

в) сдерживайте свое раздражение г) не болтайте лишнего

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы е) думайте о других, а не только о себе

ж) не будьте неряшливы

з) одевайтесь как положено

и) говорите и пишите хорошим языком

* 1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

в) начальная фаза беседы задает ей тон г) все позиции верны

д) все позиции неверны

* 1. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от: а) пунктуальности

б) правильного выбора места проведения беседы в) интерьера помещения

г) установления контакта с партнером д) первых фраз во время беседы

е) использования обращения по имени ж) все ответы верны

з) все ответы неверны

* 1. Что главное в подарке:

а) цена

б) искренность в) намек

г) желание доставить радость

* 1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное

д) диалогическое

е) все ответы верны ж) все ответы неверны

* 1. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»

б) вербальное общение в) ролевое общение

г) деловое общение

д) невербальное общение е) светское общение

ж) все ответы верны з) все ответы неверны

#### Тема: Психологические аспекты делового общения

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

в) начальная фаза беседы задает ей тон г) все позиции верны

д) все позиции неверны

1. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от: а) пунктуальности

б) правильного выбора места проведения беседы в) интерьера помещения

г) установления контакта с партнером д) первых фраз во время беседы

е) использования обращения по имени ж) все ответы верны

з) все ответы неверны

1. Что главное в подарке:

а) цена

б) искренность в) намек

г) желание доставить радость

1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное

д) диалогическое

е) все ответы верны ж) все ответы неверны

1. К видам общения относятся: а) «контакт масок»

б) вербальное общение в) ролевое общение

г) деловое общение

д) невербальное общение е) светское общение

ж) все ответы верны з) все ответы неверны

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование

б) социальный статус в) внешний вид

г) возраст

д) манера поведения е) все ответы верны ж) все ответы неверны

1. Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещены на груди

б) руки на бедрах

в) рука поддерживающая подбородок

1. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает: а) превосходство

б) партнерские отношения в) стремление к подчинению

1. При удивлении:

а) брови подняты

б) глаза широко открыты в) рот приоткрыт

г) все ответы верны д) все ответы неверны

1. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта: а) многословие одного из партнеров

б) коммуникативные барьеры

в) личностно- индивидуальные особенности партнера г) бестактности

д) неконтролируемость эмоционального состояния е) все ответы верны

ж) все ответы неверны

1. Конфликтная ситуация - это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов б) накопившиеся противоречия

в) стечение обстоятельств

1. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем: а) по вербальным средствам общения

б) по невербальным средствам общения в) оба ответа верны

г) оба ответа неверны

1. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликта б) препятствуют возникновению конфликта в) помогают разрешить конфликт

1. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, -это:

а) компромисс

б) сотрудничество в) избегание

г) соперничество д) приспособление

1. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?:

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему

в) партнер слышит только то, что хочет услышать

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать е) все ответы верны

ж) все ответы неверны

#### Тема: Конфликты в деловом общении

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция: а) не принимаю участия;

б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;

в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

1. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

а) нет;

б) только если имею для этого веские основания; в) критикую всегда и по любому поводу.

1. Часто ли вы спорите с друзьями?

а) только в шутку и если это люди необидчивые; б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры – моя стихия.

1. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед? а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону; в) споры – моя стихия.

1. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция. а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

1. На улице или в транспорте вам наступили на ногу... а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо, без эмоций сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

1. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится. а) промолчу;

б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием; в) выскажу все, что я об этом думаю.

1. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

## Критерии оценивания тестовых заданий:

### 1. 100% - 90% – «5»

### 2. 90% - 75% – «4»

### 3. 75% - 51% – «3»

### 4. 50% и менее – «2»