

# СОДЕРЖАНИЕ

1. [ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4](#_TOC_250002)
2. [РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 4](#_TOC_250001)
3. [ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 5](#_TOC_250000)
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 12**Error! Bookmark not defined.
5. **МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 15**Error! Bookmark not defined.

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения.

ФОС включают контрольные измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации.

ФОС разработан на основании:

-основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

-учебного плана по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

- рабочей программы дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

* 1. **Перечень умений, знаний, общих и профессиональных компетенций**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1. применять в профессиональной деятельности приемы делового общения; В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З1. основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

З2.особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

.

# Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

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

обладать 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.

# Форма аттестации

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен.

# ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценивание уровней сформированности профессиональных и общих компетенций, а также освоения знаний и умений проводится в рамках текущего и промежуточного контроля.

В результате освоения дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения», обучающиеся демонстрируют три уровня сформированности профессиональных и общих компетенций: пороговый, базовый и повышенный.

Для каждого конкретного этапа формирования компетенции определены категории

«знать», «уметь», в которые вкладывается следующий смысл:

«уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

«знать» - воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование Разделов, МДК, тем** | **Результаты обучения – коды ПК,**  **ОК** | **Освоенные умения и знания** | **Уровень освоения ПК, ОК** | **Формы и методы контроля и**  **оценки** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Тема 1. Психология и этика |  |  |  |  |
| делового общения как наука | -устный опрос; |
|  | - оценка выполнения самостоятельных и практических |
| Тема 2. Профессионализм в секретарской работе. | ОК.1-8 ПК.1.2-  1.6,1.8 | У1, З1-2 | 2 |
| Тема 3. Встреча посетителей в | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 | работ |
| офисе. | ПК.1.2- |  |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |  |
| Тема 4. Деловые беседы с | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |  |
| посетителями | ПК.1.2- |  |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |  |
| Тема 5. Этика и этикет | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |  |
| телефонного общения | ПК.1.2- |  |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |  |
| Тема 6. Этикет и имидж | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |  |
| делового человека | ПК.1.2- |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.6,1.8 |  |  |  |
| Тема 7. Этика делового | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
| общения | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |
| Тема 8. Невербальные | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
| средства общения | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |
| Тема 9. Диалоговое общение | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
|  | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |
| Тема10. Виды и техника | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
| слушания | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |
| Тема11. Конфликт и | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
| конфликтные ситуации | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |
| Тема12. Деловой этикет и | ОК.1-8 | У1, З1-2 | 2 |
| толерантность | ПК.1.2- |  |  |
|  | 1.6,1.8 |  |  |

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные**  **знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения:** |  |
| применять в профессиональной деятельности приемы делового  общения | практические задания, ролевые игры |
| **Знания:** |  |
| основные правила профессиональной этики и приемы  делового общения в коллективе | тестирование, практические задания |
| особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм  учреждений и организаций | практические задания, деловые игры |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные компетенции)** | **Основные показатели оценки результатов** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 1.2. Осуществлять работу | Подготовка | тестирование; |
| по подготовке и проведению | предварительной сметы | оценка результатов |
| совещаний, деловых встреч, | расходов | выполнения практических |
| приемов и презентаций. | Планирование работы по | заданий; |
|  | подготовке и проведению | экспертная оценка решения |
|  | совещаний, деловых встреч, | ситуативных задач; |
|  | приемов. |  |
|  | Подготовка проектов |  |
|  | договоров лизинга, аренды |  |
|  | и т.д. |  |
|  | Разработка презентаций с |  |
|  | использованием технико- |  |
|  | экономические показатели |  |
|  | деятельности организации. |  |
| ПК 1.3. Осуществлять | Обработка документов и | тестирование; |
| подготовку деловых поездок | материалов по результатам | оценка результатов |
| руководителя и других | поездки руководителя. | выполнения практических |
| сотрудников организации. | Оформление авансовых | заданий; |
|  | отчетов руководителя. | экспертная оценка решения |
|  | Оформление | ситуативных задач; |
|  | командировочных |  |
|  | документов. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПК 1.4. Организация | Проектирование АРМ | устный опрос; |
| рабочего место секретаря и | секретаря и руководителя | тестирование; |
| руководителя. |  | оценка результатов |
|  |  | выполнения практических |
|  |  | работ; |
|  |  | оценка результатов |
|  |  | выполнения |
|  |  | самостоятельной работы |
|  |  | студентов; |
|  |  | зачет. |
| ПК 1.5. Оформление и | Оформление и регистрация | устный опрос; |
| регистрация | ОРД. | тестирование; |
| организационно- | Предварительное | оценка результатов |
| распорядительных | рассмотрение входящих | выполнения практических |
| документов, | документов. | работ; |
| контролирование сроки их |  | оценка результатов |
| исполнения. |  | выполнения |
|  |  | самостоятельной работы |
|  |  | студентов; |
|  |  | зачет. |
| ПК 1.6. Обработка входящих | Контролирование сроков | устный опрос; |
| и исходящих документов, | исполнения документов. | тестирование; |
| систематизация их, | Систематизация | оценка результатов |
| составление номенклатуры | документов и | выполнения практических |
| дел и формирование | формирование дел. | работ; |
| документов в дела. | Подготовка номенклатуры | оценка результатов |
|  | дел организации | выполнения |
|  |  | самостоятельной работы |
|  |  | студентов; |
|  |  | зачет. |
| ПК 1.8. Осуществлять | Осуществление | устный опрос; |
| телефонное обслуживание, | маршрутизации | тестирование; |
| принимать и передавать | посетителей | оценка результатов |
| факсы. |  | выполнения практических |
|  |  | работ; |
|  |  | оценка результатов |
|  |  | выполнения |
|  |  | самостоятельной работы |
|  |  | студентов; |
|  |  | зачет. |
| ОК 1. Понимать сущность и | Определение основных | тестирование; |
| социальную значимость | микро- и | оценка результатов |
| своей будущей профессии, | макроэкономических | выполнения практических |
| проявлять к ней устойчивый | категории и показателей, | заданий; |
| интерес. | методов их расчета. | экспертная оценка решения |
|  |  | ситуативных задач; |
| ОК 2. Организовывать | Выполнять поручения | экспертная оценка решения |
| собственную деятельность, | руководства по проведению | ситуативных задач; |
| определять методы и | оценки эффективности |  |
| способы выполнения | деятельности организации |  |
| профессиональных задач, |  |  |
| оценивать их эффективность |  |  |
| и качество. |  |  |
| ОК 3. Решать проблемы, | Проектирование | экспертная оценка решения |
| оценивать риски и | производственного | ситуативных задач; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| принимать решения в нестандартных ситуациях. | процесса. Разработка производственной  структуры предприятия. |  |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач,  профессионального и личностного развития. | Решение задач по расчету экономических показателей | экспертная оценка выполнения заданий; тестирование;  оценка результатов выполнения практических заданий; |
| ОК 5.Использовать информационно- коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной  деятельности. | Демонстрация использования программного обеспечения для решения постеленных задач | экспертная оценка выполнения заданий; |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством,  потребителями. | Выполнение поручений руководства в составе комиссии | экспертная оценка решения ситуативных задач; |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат  выполнения заданий. | Проведение подготовки к проверку действительного соответствия фактических данных и данным учета. | тестирование; оценка результатов  выполнения практических заданий;  экспертная оценка решения ситуативных задач; |
| ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать  повышение квалификации. | правильность выбора способов коррекции результатов, собственной деятельности | наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ |

* 1. **Материалы для проведения промежуточной аттестации**

**Семестр обучения:** 3

**Компетенция**:

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

Результаты обучения:

Знает: основные принципы подготовки и проведения совещаний, деловых встреч и презентаций.

Умеет*:* разрабатывать план и повестку дня для совещаний и встреч, учитывая цели и задачи мероприятия.

Владеет: навыками ведения деловой переписки и подготовки материалов для совещаний и встреч.

|  |
| --- |
| 1. Свойственное высокоорганизованным организмам отражение  а. объективной действительности в виде субъективных образов. Это…  б. метод;  в. психология;  г. психика |
| 2. Идеальные представления, принципы, с которыми личность соотносит свои проступки. Какое это средство социализации?  а. язык, речь;  б. нормы;  в. ценности;  г. навыки и умения |
| 3. Неполный психологический контакт при помощи письменных и технических устройств. Это какой вид общения?  а. массовое;  б. опосредованное;  в. косвенное;  г. вербальное |
| 4. Группа, существующая в общем для людей в пространстве и времени. Это…  а. условная;  б. референтная;  в. естественная;  г. реальная |
| 5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:  а. конфронтация;  б. приспособление;  в. компромисс;  г. сотрудничество |
| 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:  а. необходимо контролировать свои движения и мимику;  б. стараться интерпретировать реакции партнера;  в. понимать язык невербальных компонентов общения;  г. пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами |
| 7. Служебные контакты должны строиться на…  а. партнерских началах  б. взаимном интересе  в. личной выгоде  г. корыстном интересе |
| 8. Деловая беседа…  а. характеризуется частым переходом от одной темы к другой  б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем  в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их  г. отличается разнообразием обсуждаемых тем |
| 9. Процесс двустороннего обмена информацией – это …  а. тактика общения;  б. коммуникативная компетентность;  в. коммуникация |
| 10. Исследует типы личности.  а. дифференциальная психология;  б. юридическая психология;  в. возрастная психология;  г. социальная психологи |
| 11. Человек, как уникальная, самобытная личность, реализующая себя в профессиональной деятельности. Это…  а. универсум;  б. индивид;  в. индивидуальность;  г. субъект |
| 12. Общение как воздействие. Какая это сторона общения?  а. интерактивная;  б. коммуникативная;  в. перцептивная;  г. информационная |
| 13. Какая функция группы состоит в осуществлении той или иной деятельности?  а. социализации;  б. поддерживающая;  в. инструментальная;  г. сравнительная |
| 14. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:  а. своему коллективу  б. делу  в. политике  г. искусству |
| 15. Несколько социальных личностных свойств, влияющих на стремление человека к достижению поставленных целей.  а. волевые качества;  б. темперамент;  в. характер;  г. способности |

**Компетенция**:

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

Результаты обучения:

Знает: основные этапы подготовки деловых поездок, включая планирование, организацию и сопровождение.

Умеет*:* разрабатывать детализированный план поездки, включая цели, маршруты, расписание встреч и мероприятия.

Владеет: навыками ведения деловой переписки для оформления командировочных документов и согласования встреч.

|  |
| --- |
| 1. Что такое профессиональная этика?  а. Набор личных убеждений  **б. Совокупность норм и правил поведения в профессиональной среде**   в. Условия трудового договора |
| 2. Какой из принципов делового общения является основным?  **а. Уважение к собеседнику**   б. Игнорирование эмоций  в. Применение манипуляций |
| 3. Какое качество важно для успешного делового общения?  а. Невоспитанность  **б. Эмпатия**   в. Агрессивность |
| 4. Что подразумевает под собой активное слушание?  а. Игнорирование слов собеседника  **б. Внимательное восприятие и понимание информации**   в. Ожидание своей очереди говорить |
| 5. Какой стиль общения считается наиболее эффективным в бизнесе?  а. Агрессивный  б. Пассивный  **в. Ассертивный** |
| 6. Что такое невербальное общение?  а. Общение с помощью текста  **б. Общение с помощью жестов и мимики**   в. Общение по телефону |
| 7. Какое из следующих утверждений верно?  а. Эмоции не влияют на деловое общение  **б. Эмоции могут усиливать или ослаблять коммуникацию**   в. Эмоции всегда мешают общению |
| 8. Что такое конфликт в деловом общении?  а. Полное согласие между сторонами  **б. Несоответствие мнений или интересов**   в. Устная договоренность |
| 9. Какой метод разрешения конфликта является наиболее конструктивным?  **а. Компромисс**   б. Игнорирование проблемы  в. Конфронтация |
| 10. Какое значение имеет обратная связь в деловом общении?  а. Она не имеет значения  **б. Помогает понять, правильно ли воспринята информация**   в. Усложняет процесс общения |
| 11. Какой из следующих факторов может нарушить этику делового общения?  а. Честность  б. Открытость  **в. Ложь и манипуляции** |
| 12. Что такое деловая репутация?  а. Мнение о компании только среди сотрудников  **б. Общее восприятие компании на рынке и среди клиентов**   в. Личное мнение руководителя |
| 13. Какое поведение считается неэтичным в профессиональной среде?  а. Соблюдение корпоративных норм  б. Открытость к критике  **в. Использование служебного положения в личных целях** |
| 14. Что такое профессиональная деформация?  а. Умение адаптироваться к изменениям  **б. Изменение личности под влиянием профессии**   в. Повышение квалификации |
| 15. Какой из следующих подходов способствует улучшению делового общения?  а. Изоляция от коллег  **б. Открытость и честность в коммуникации**   в. Применение манипулятивных техник |

**Компетенция**:

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

Результаты обучения:

Знает: основные принципы организации рабочего места, включая эргономику и функциональность.

Умеет: разрабатывать эффективные схемы организации рабочего пространства с учетом потребностей секретаря и руководителя.

Владеет: навыками использования офисных технологий и программного обеспечения для управления документооборотом и планированием.

|  |
| --- |
| 1. Какое значение имеет этика в бизнесе?  а. Не имеет никакого значения  б. Способствует формированию доверия и уважения   в. Является лишь формальностью |
| 2. Что такое ассертивное поведение?  а. Агрессивное поведение  б. Уверенное и уважительное выражение своих мыслей и чувств   в. Пассивное игнорирование проблем |
| 3. Какое из следующих утверждений относится к принципам делового общения?  а. Игнорировать мнения других  б. Слушать и учитывать мнение собеседника   в. Быть всегда правым |
| 4. Какое качество важно для успешного ведения переговоров?  а. Нетерпимость  б. Гибкость   в. Упрямство |
| 5. Что такое деловая коммуникация?  а. Общение только между руководством компании  б. Обмен информацией между всеми участниками бизнеса   в. Общение только в письменной форме |
| 6. Какой из стилей общения способствует эффективному взаимодействию?  а. Пассивный стиль общения  б. Диктаторский стиль общения  в. Коллаборативный стиль общения |
| 7. Какое из следующих действий помогает предотвратить конфликты?  а. Непонимание потребностей других сторон  б. Открытое обсуждение проблем и ожиданий   в. Игнорирование конфликтных ситуаций |
| 8. Что такое эмоциональный интеллект в контексте делового общения?  a. Умение манипулировать эмоциями других людей  б. Умение игнорировать эмоции в работе  в. Способность распознавать и управлять своими эмоциями и эмоциями других |
| 9. Какой из следующих способов является эффективным при предоставлении обратной связи?  a. Критика без объяснений  б. Игнорирование недостатков  в. Конструктивная критика с предложением улучшений |
| 10. Что такое этикет в деловом общении?  a. Набор правил, касающихся одежды  б. Неправильные представления о компании  в. Нормы поведения, которые способствуют уважению и пониманию между участниками общения |
| 11. Какое влияние оказывает культура на деловое общение?  a. Культура не влияет на общение  б. Культура создает барьеры для понимания  в. Культура определяет нормы и правила взаимодействия между людьми |
| 12. Какое поведение может улучшить атмосферу в команде?  a. Конфликтные ситуации  б. Непонимание между членами команды  в. Открытость и поддержка среди коллег |
| 13. Что такое "профессиональная дистанция"?  a. Полное отсутствие общения с коллегами  б. Близкие дружеские отношения с подчиненными  в. Умение сохранять баланс между личной и профессиональной жизнью |
| 14. Какое из следующих утверждений неверно относительно делового общения?  a. Оно должно быть четким и понятным  б. Эмоции не имеют значения  в. Оно всегда должно быть формальным и строгим |
| 15. Какое качество важно для лидера в контексте делового общения?  a. Неспособность слушать других  б. Стремление доминировать в общении  в. Способность вдохновлять и мотивировать команду |