

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Глазовский государственный инженерно-педагогический университет имени В.Г.
Короленко»

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
дошкольного и начального образования
Протокол № 7 от "19" февраля 2025 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета
по учебной дисциплине

ОП.13 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

специальность: **44.02.03 Педагогика дополнительного образования**

квалификация выпускника: педагог дополнительного образования

Глазов, 2025

Требования ФГОС к образовательным результатам:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь :	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила профессиональной этики; - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; - соблюдать требования к культуре речи и элементы речевого этикета. - применять техники и приемы деловой культуры для эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, общения в разновозрастной группе и группе лиц с ОВЗ.
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать :	<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - культуру общения и речи; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Общие компетенции:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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

Профессиональные компетенции:

ПК 1.1.	Демонстрировать владение деятельностью, соответствующей избранной направленности/профилю дополнительной общеобразовательной программы.
---------	--

1. Вопросы для подготовки к дифзачету (теоретические вопросы)

1. Понятие об этике. Понятия этики и морали.
2. Эстетика как часть культуры общества.

3. История, происхождения этикета, виды этикета.
4. Понятие делового общения. Виды делового общения.
5. Основные правила делового общения.
6. Деловые мероприятия и деловые бумаги.
7. Деловые встречи, беседы и переговоры.
8. Культура общения по телефону.
9. Резюме. Правила составления резюме.
10. Правила пользования электронной почтой.
11. Имидж делового человека и правила поведения в общественных местах.
12. Имидж и стиль в общении.
13. Правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, магазине, ресторане, больнице.
14. Правила поведения на отдыхе.
15. Правила поведения за столом.
16. Сущность, структура, функции общения
17. Средства общения
18. Виды общения
19. Модели общения
20. Стили общения
21. Уровни общения
22. Понятие социальной перцепции
23. Механизмы взаимопонимания в общении
24. Интерактивная сторона общения
25. Способы взаимодействия людей в процессе общения
26. Стратегия и стили взаимодействия
27. Общая характеристика педагогического общения
28. Уровневая структура педагогического общения
29. Барьеры в педагогическом общении
30. Стили и модели общения педагога

. Задания в тестовой форме

Уважаемый студент! Вам предлагается выполнить 30 заданий в тестовой форме для контроля усвоенных знаний и практическое задание для оценки освоенных умений. Каждая часть дифзачета оценивается. Итоговая оценка складывается как среднее арифметическое двух заданий, с учетом текущей успеваемости по учебной дисциплине.

Задания для проверки усвоения знаний.

Критерии оценки тестовых заданий.

Правильный ответ на вопрос оценивается в 1 балл, неправильный ответ или его отсутствие – ноль баллов.

Оценка	Процент правильных ответов
5(отлично)	90% - 100%
4(хорошо)	80% - 89%
3(удовлетворительно)	79% - 70%
2(неудовлетворительно)	69% и менее

Время на выполнение заданий: 1 академический час.

1. Выберите один верный ответ

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «Этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

2. Этикет – это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

5. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на которые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что –нибудь передать?»

6. 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;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

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

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;

- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

- А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.
- Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.
- В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.
- Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.
- Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

9. 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.

10. 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.

11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному - своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения»

12. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

13. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;

- б) коммуникативные барьеры;
- в) лично-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

15. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

16. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

17. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпение;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

18. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

19. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

20. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению;
- в) ни помогают ни препятствуют.

21. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировать свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) проявлять терпение;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

22. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

II. Выберите нескольких ответов

23. *Типы манипуляторов в процессе общения*

- а) агрессор;
- б) жертва;
- в) донор;
- г) реципиент.

24. *Признаки манипуляции: как распознать:*

- а) в разговоре приписывает вам слова, которые вы не говорили;
- б) не объясняет конечную цель просьбы, вместо этого засыпает вас множеством разрозненных фактов по теме;
- в) терпимо относится к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям;
- г) терпимо относится к совместной деятельности.

25. *Структура общения включает в себя следующие компоненты:*

- а) коммуникативный;
- б) перцептивный;
- в) базовый;
- г) актуальный.

26. *Формы воздействия на партнера:*

- а) авторитарная;
- б) демократическая;
- в) терапевтическая;
- г) педиатрическая.

27. *Вербальные средства общения:*

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) позы;
- г) жесты.

28. *Невербальные средства общения:*

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) позы;
- г) жесты.

III. Установите соответствие

29. *Установите соответствие между термином и определением:*

1	Коммуникация	а)	совместная деятельность индивидов, в процессе которой происходит не только обмен информацией, но и реализация совместных целей
2	Перцепция	б)	восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д.
3	Интеракция	в)	связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией
4	Общение	г)	сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами
		д)	ухудшение физического или эмоционального состояния человека, ненамеренно спровоцированное медицинским работником

30. *Установите соответствие между формой организации совместной деятельности обучающихся и определением:*

1	Тренинг	а)	обсуждение спорного вопроса, проблемы
2	Беседа	б)	метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, а также социальных установок
3	Дискуссия	в)	один из методов психологии, предусматривающий прямое или косвенное получение сведений путем речевого общения.
4	Деловая игра	г)	имитация рабочего процесса, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации.
		д)	основанная на браке или кровном родстве малая группа, члены которой связаны общностью быта, взаимной помощью, моральной и правовой ответственностью

Задания для проверки освоения умений.

Уважаемый студент! Вам предлагается выполнить практическое задание.

Критерии оценки практического задания.

Оценка	Критерий
5(отлично)	Все ответы правильны
4(хорошо)	Один неправильный ответ
3(удовлетворительно)	Два не совсем правильных ответа.
2(неудовлетворительно)	Нет правильных ответов.

3. Практическое задание

1. Разработать и провести фрагмент тренинга коммуникативных умений. Методы снятия стресса. Корпоративный этикет
2. Презентовать сообщение «Оценка профессионального уровня кадров управления»
3. Деловая игра «Беседа с кандидатом на работу»
4. Деловая игра «Определения структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии»
5. Провести ролевую игру «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения»
6. Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества.
7. Подготовка памятки по профилактике конфликтов в трудовом коллективе.
8. Выбрать описать и продемонстрировать «Способы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе»
9. Презентовать сообщение «ТимБилдинг – основные приемы»
10. Подобрать и продемонстрировать приемы и элементы техники активного слушания.
11. Подобрать и продемонстрировать приемы и элементы техники ведения малого разговора и снятия эмоционального напряжения.