

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Самарской области ГБПОУ «Образовательный центр с.Камышла»

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель
образовательной организации

_____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Комплект оценочных средств
для оценки итоговых образовательных результатов
по междисциплинарному курсу.
ОП.02 «Основы деловой культуры»
образовательной программы
подготовки квалифицированных рабочих, служащих
по профессии
35.01.23 «Хозяйка усадьбы»

Разработчики:

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Пояснительная записка	5
2.	Паспорт комплекта оценочных средств	7
3.	Пакет обучающегося (оцениваемого)	10
3.1	Тестирование (практическое)	10
	Задание	
	Условия проведения процедуры оценивания	
	Приложения	
3.2	Структурированное интервью	14
	Задание	
	Условия проведения процедуры оценивания	
	Приложения	
4.	Пакет эксперта (оценщика)	20
4.1	Инструментарий оценки выполнения тестирования (практического)	21
4.2	Инструментарий оценки проведения структурированного интервью	23
5.	Условия положительного /отрицательного заключения по результатам оценки освоения образовательных результатов по МДК	25
6.	Экзаменационная ведомость (бланк)	25
7.	Инструкция для эксперта (оценщика) по процедуре оценки освоения образовательных результатов по междисциплинарному курсу	26

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.02 «Основы деловой культуры».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по профессии (35.01.23) «Хозяйка (ин) усадьбы»
- программы учебной дисциплины «Основы деловой культуры».

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке Результаты обучения

освоенные умения:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

усвоенные знания:

- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере производственной деятельности;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У 1. соблюдать правила профессиональной этики;	оценка на практическом занятии	Дифференцированный зачет
У 2. применять различные средства, техники и	оценка на	Дифференцированный зачет

приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<i>практическом занятии</i>	
У 3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
У 4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 1 правила обслуживания населения;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 2. основы профессиональной этики;	<i>оценка по результатам тестирования</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 3. эстетику внешнего облика;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере профессиональной деятельности;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 5. механизмы взаимопонимания в общении;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
3 7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	<i>оценка на практическом занятии</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>

Время на подготовку и выполнение: 90 мин.

Вопросы к дифференцированному зачёту:

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое добро и зло?
3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности?
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает понятие «профессиональная этика»?
6. Что означает понятие «нравственные требования»?
7. Познавательные процессы (их виды, свойства) необходимые в вашей будущей профессиональной деятельности.
8. Охарактеризуйте средства вербального и невербального общения.
9. Правила ведения деловой беседы.
10. Основные требования к речи. Их характеристики.
11. Правила составления деловых писем.
12. Типы темперамента и их основные черты.

13. Элементы речевого этикета.
14. Приемы организации продуктивного взаимодействия.

Задание для дифференцированного зачёта:

Вариант № 1

Тест по дисциплине «Основы деловой культуры»

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации;
- Г. принятие решения.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

- А. дипломатический этикет;
- Б. общегражданский этикет;
- В. придворный этикет;
- Г. воинский этикет.

3. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;
- В. сопроводительные письма;
- Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

- А. внутриличностным;
- Б. производственно-деловым;
- В. межличностным.

6. В какой форме может быть заключен договор:

- А. простой письменный;
- Б. Нотариальный;
- В. Устный.

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

- А. характеристика;
- Б. рекомендации;
- В. резюме;
- Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

- А. конкурс красоты;
- Б. Соревнование;
- В. Собеседование;
- Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- А. имя собственное;
- Б. зеркало отношений;
- В. комплименты;
- Г. терпеливый слушатель.

10. Какой из видов собеседования самый объективный:

- А. один на один;
- Б. поэтапный отсев;
- В. иерархическая лестница;
- Г. приемная комиссия.

11. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А. социальная;
- Б. интимная;
- В. личная;
- Г. публичная.

12. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

- А. противоположные интересы
- Б. эмоциональные барьеры
- В. моральные барьеры
- Г. различное положение в обществе

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

- А. избегание
- Б. компромисс
- В. соперничество
- Г. приспособление

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
1.Сфера обслуживания	Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
1.Воинская служба	Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
1.Медицинское обслуживание	Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

15. Сформулируйте « золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как...».

Вариант № 2

Тесты по дисциплине «Основы деловой культуры»

1. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

- А. дипломатический этикет;
- Б. общегражданский этикет;
- В. придворный этикет;
- Г. воинский этикет.

3.Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации;

Г. принятие решения.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

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

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б. Соревнование;

В. Собеседование;

Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

10. Какой из видов собеседования самый объективный:

А. один на один;

Б. поэтапный отсев;

В. иерархическая лестница;

Г. приемная комиссия.

11. В какой форме может быть заключен договор:

- А. простой письменный;
- Б. Нотариальный;
- В. Устный.

12. Что такое деловое письмо?

- А. выражение уважительного отношения к другим людям
- Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

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

- А. избегание
- Б. компромисс
- В. соперничество
- Г. приспособление

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
1. Сфера обслуживания	Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
2. Военская служба	Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
3. Медицинское обслуживание	Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

1	2	3

15. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии

1. Какой из видов собеседования самый объективный:

- А. один на один;
- Б. поэтапный отсев;
- В. иерархическая лестница;
- Г. приемная комиссия.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

- А. дипломатический этикет;
- Б. общегражданский этикет;
- В. придворный этикет;
- Г. воинский этикет.

3. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- А. имя собственное;
- Б. зеркало отношений;
- В. комплименты;
- Г. терпеливый слушатель.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;
- В. сопроводительные письма;
- Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

- А. внутриличностным;
- Б. производственно-деловым;
- В. межличностным.

6. В какой форме может быть заключен договор:

- А. простой письменный;
- Б. Нотариальный;
- В. Устный.

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

- А. характеристика;
- Б. рекомендации;
- В. резюме;
- Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

- А. конкурс красоты;
- Б. Соревнование;
- В. Собеседование;
- Г. Состязание кандидатов.

9. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика.

10. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации;
- Г. принятие решения.

11. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А. социальная;
- Б. интимная;
- В. личная;
- Г. публичная.

12. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?

- А. инцидент
- Б. перерыв в общении
- В. план решения конфликта
- Г. стереотип

13. Что такое деловое письмо?

- А. выражение уважительного отношения к другим людям
- Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	Тактичность ,приветливость, мобилизация,

	ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Военная служба	Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
В. Медицинское обслуживание	Чёткое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

15. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

№ п/п	I вариант	II вариант	III вариант
1	Б	А	Г
2	Б	Б	Б
3	А	Б	А
4	В	В	В
5	Б	Б	Б
6	Б	Б	Б
7	В	В	В
8	В	В	В
9	А	А	А
10	Г	Г	Б
11	Б	Б	Б
12	В	В	А
13	Б	Б	В
14	231	231	231
15	Так, как бы ты хотел, чтобы они относились к тебе	конфликт	Тот, кто его начал

Критерии оценивания

За каждый правильный ответ ставится 1 балл

За неправильный ответ – 0 баллов

Оценка «5» (отлично) выставляется студентам за 14-15 баллов

Оценка «4» (хорошо) - от 12 до 13 баллов

Оценка «3» (удовлетворительно) – от 8 до 11 баллов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 7 и менее баллов

Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

6.3. Перечень объектов контроля и оценки

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У 1. соблюдать правила профессиональной этики;	- использование приемов делового общения в практической деятельности; - соблюдение норм культуры поведения;	
У 2. применять различные средства, техники и приемы эффективного	- соблюдение правил ведения деловой беседы;	

общения в профессиональной деятельности;	- построение модели поведения в зависимости от типа темперамента собеседника;	
У 3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- соблюдение этических принципов, внешних форм этикета в служебных отношениях; - уровень работы в коллективе и команде;	
У 4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	- соблюдение этических принципов, внешних форм этикета в служебных отношениях; - работа в коллективе и команде;	
3 1 правила обслуживания населения;	- особенности общения и группового поведения в коллективе; - определение типа акцентуации характера по поведению; - использование приемов эффективного взаимодействия;	
3 2. основы профессиональной этики;	- эффективное использование приемов делового общения; - соблюдение этических принципов, внешние формы этикета в служебных отношениях;	
3 3. эстетику внешнего облика ;	- соблюдение требований к внешнему виду;	
3 4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере производственной деятельности;	- соблюдение этических принципов, внешние формы этикета в служебных отношениях; - использование приемов успешного выхода из конфликта;	
3 5. механизмы взаимопонимания в общении;	- особенности общения и группового поведения в коллективе; - определение типа акцентуации характера по поведению;	
3 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- соблюдение требований к культуре речи; - применение правил активного слушания; - использование речевых фраз-клише.	
3 7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	- соблюдение правил разрешения конфликтов; - использование приемов налаживания сотрудничества.	

6.3.1. Критерии оценки устных и письменных ответов

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
отлично	Полно излагается изученный материал, даются правильные определения

	языковых понятий; понимание материала, обоснование суждения; применение знаний на практике; представление необходимых примеров не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; изложение материала последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
хорошо	Ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускается 1-2 ошибки, которые исправляется обучающимися, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
удовлетворительно	Излагается материал неполно и допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил; недостаточно глубоко и доказательно представляются суждения и приводятся примеры; излагается материал непоследовательно и допускаются ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	При ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

6.3.2. Критерии оценки выполнения презентации

Область оценки	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
Содержание	Содержание соответствует заявленной теме;	5
	Использует терминология, соответствующая теме;	5
	Отсутствие ошибок правописания и опечаток.	5
Оформление	Титульный лист с заголовком;	5
	Минимальное количество – 8 слайдов;	5
	Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики);	5
	Библиография.	5
Организация	Сформированные идеи ясно изложены и структурированы;	5
	Слайды представлены в логической последовательности;	5
	Итого:	45

Отметка	Количество баллов
Отлично	40-45 баллов
Хорошо	30-40 балла
Удовлетворительно	20-30 баллов

Неудовлетворительно

Менее 20 баллов