

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»
(ЧОУ ВО «СПИ»)**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВР
П.Ф.Зубайлова
«29» мая 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.04. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

**для специальности
39.02.01 Социальная работа**

Квалификация: Специалист по социальной работе

Форма обучения – заочная

Дербент 2023

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Деловая культура» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 39.02.01 Социальная работа.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение высшего образования «Социально-педагогический институт» (ЧОУ ВО СПИ)

Разработчик:

Ст. преподаватель ПЦК Гд Н.М.Абдуллаев
(занимаемая должность) (степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК
Гуманитарных дисциплин
«29» мая 2023 г., протокол № 10

Председатель ПЦК А.Д. Давудов
(степ., инициалы, фамилия)

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины.....	6
4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.....	9
5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине	9
6. Информационное обеспечение обучения.....	10

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначены для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, освоивших программу дисциплины «Деловая культура».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля и разработан на основании программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа и рабочей программы учебной дисциплины ОП.04.«Деловая культура».

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	4
в том числе:	
теоретическое обучение	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	50
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина **ОП.04.Деловая культура** относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный учебный цикл.

2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины «Деловая культура» в соответствии с ФГОС специальности 39.02.01 Социальная работа и рабочей программой учебной дисциплины ОП.04 «Деловая культура»:

уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

- поддерживать деловую репутацию;

- создавать и соблюдать имидж делового человека;

- организовывать деловое общение подчиненных.

знать:

- правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

иметь практический опыт:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Учебная дисциплина «Деловая культура» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 39.02.01 «Социальная работа» способствует формированию у обучающихся профессиональных компетенций и личностных результатов:

ПК 1.1. Диагностировать ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов с определением видов необходимой помощи.

ПК 1.2. Координировать работу по социально-бытовому обслуживанию клиента.

ПК 1.3. Осуществлять социальный патронаж клиента, в том числе содействовать в оказании медико-социального патронажа.

ПК 1.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лицам пожилого возраста и инвалидам.

ПК 1.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 2.1. Диагностировать ТЖС семьи и детей с определением видов необходимой помощи.

ПК 2.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС в семье и у детей.

ПК 2.3. Осуществлять патронаж семей и детей, находящихся в ТЖС (сопровождение, опекуновство, попечительство, патронаж).

ПК 2.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.

ПК 2.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и у детей.

ПК 3.1. Диагностировать ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.2. Координировать работу по преобразованию ТЖС у лиц из групп риска.

ПК 3.3. Осуществлять патронаж лиц из групп риска (сопровождение, опекунов, попечительство, патронаж).

ПК 3.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц из групп риска.

ПК 3.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из групп риска.

ЛР 3. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 5. Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля.

ЛР 11. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.

3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины «Деловая культура».

В соответствии с учебным планом специальности 39.02.01 «Социальная работа», рабочей программой учебной дисциплины «Деловая культура» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины «Деловая культура» происходит при использовании предусмотренных рабочей программой форм контроля, в числе которых могут быть:

- устный и письменный опрос,
- выполнение и защита практических работ,
- выполнение тестовых заданий;
- проверки выполнения самостоятельной работы студентов.

3.1.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций учебной дисциплины в форме выполнения и защиты практических работ

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения общими и профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины ОП 04. «Деловая культура».

Тема 1. Психология общения.

Практические занятия

1. Определение с помощью специальных тестов психологических свойств личности (темперамента, характера и др)

2. Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду
3. Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте

Тема 2. Этическая культура

Практические занятия

1. Этические нормы во время общения
2. Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону
3. Создание и преодоление конфликтных ситуаций

Тема 3. Эстетическая культура

Практические занятия

1. Подбор по журналам, каталогам и другим изданиям костюма, прически, макияжа с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды
2. Выбор и описание эстетического образа делового человека
3. Ознакомление с произведениями отечественного и зарубежного искусства, с художественными, дизайнерскими работами мастеров разных исторических периодов и направлений

3.1.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций учебной дисциплины в форме тестового задания.

1. Назначение тестовых заданий. Тестирование проводится с целью выявления уровня знаний студентов, степени усвоения ими учебного материала и определения на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы.

2. Содержание тестовых заданий.

По учебной дисциплине «Деловая культура» разработаны тестовые задания по основным темам, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к знаниям и умениям студентов.

Перечень тестовых заданий по изучаемым темам:

Укажите правильный вариант ответа

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

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

- а) письма-приглашения;
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

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

- а) внутриличностным;
- б) производственно-деловым;
- в) межличностным.

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

- а) характеристика;
- б) рекомендации;
- в) резюме;
- г) паспорт.

16. С целью отбора персонала работодатель проводит:

- а) конкурс красоты;
- б) соревнование;
- в) собеседование;
- г) состязание кандидатов.

3.1.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности в форме проверки выполнения самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение общими и профессиональными компетенциями.

Тематика самостоятельной работы

1. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
2. Понятие о деловой культуре.
3. Психологические основы общения.
4. Роль психологии в повышении культуры общения.
5. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения.
6. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.
7. Понятие о профессиональной этике.
8. Понятие об этикете.
9. Понятия: "культура речи", "речевой этикет".
10. Сущность эстетического воспитания, его значение.
11. Эстетические требования к внешнему облику делового человека.
12. Эстетические требования к деловому костюму.
13. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.04.«Деловая культура» предусмотрена в виде дифференцированного зачета.

5.1. Перечень вопросов к диф.зачету:

1. Роль этики деловых отношений в создании репутации организации.
2. Принципы этики деловых отношений
3. Кодекс профессиональной этики.
4. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
5. Обратная связь в деловом взаимодействии.
6. Этические аспекты приёмов манипулирования в деловом взаимодействии.
7. Этические аспекты внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, круглые столы, деловые встречи.
8. Презентационные умения, выработка доверия и конкурентоспособность.
9. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
10. Современные этические проблемы.
11. Этические принципы деловых отношений.
12. Формирование системы этических норм.
13. Методы повышения этического уровня организаций.
14. Содержание профессиональной этики руководителя.
15. Этика решения конфликтных ситуаций.
16. Особенности делового общения.
17. Роль этики в деловом общении.
18. «Барьеры общения» и пути их преодоления.

19. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
25. Роль интонации и тембра голоса в устном общении

6. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: [12+] / Б.Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 390 с.: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625>
2. Баландина, О.В. Основы деловой культуры: учебное пособие: [12+] / О.В. Баландина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 143 с.: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>

Дополнительная литература:

1. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие : [12+] / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь ; науч. ред. Е. В. Асмолова. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573>
2. Гончарова, Т. В. Речевая культура личности: практикум : учебное пособие / Т. В. Гончарова, Л. П. Плеханова. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83432>

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Электронные ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» // www.biblioclub.ru/.