**Государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования Ленинградской области**

**«ГАТЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ГАОУ ВО ЛО «ГГУ»)**



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения**

**Уровень профессионального образования**

Среднее профессиональное образование

**Образовательная программа**

подготовки специалистов среднего звена

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**Квалификация выпускника**

Специалист по документационному обеспечению управления и архивному делу

Форма обучения: заочная

Гатчина

2023

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по дисциплине ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее ФГОС СОО) по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденном приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 г. N 778 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2022 г., регистрационный N 70318).

Организация – разработчик: ГАОУ ВО ЛО «Гатчинский государственный университет»

Разработчики:

преподаватель СПО, высш. кат. Бельды Н.Н.

Рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета ШОТ, протокол № 12 от 22.12.2024 г.

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК 04.** | Знает:  - правила проведения деловых переговоров;  - этика делового общения;  - правила речевого этикета;  - правила поддержания и развития межличностных отношений;  - этикет и основы международного протокола;  - правила сервировки чайного (кофейного) стола актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  - содержание актуальной нормативно-правовой документации;  - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  - особенности социального и культурного контекста;  - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;  - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);  - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;  - соблюдать служебный этикет;  - встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;  - согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);  - выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;  - согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;  - организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;  - соблюдать этикет и основы международного протокола;  - определять необходимые источники информации;  - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;  - грамотно излагать свои мысли;  - проявлять толерантность в рабочем коллективе;  - описывать значимость своей профессии (специальности);  - применять стандарты антикоррупционного поведения. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберите один правильный ответ.**  **Психология – это наука изучающая?**  1) душу;  2) человеческие ценности;  3) поведение человека в обществе;  4) структуру личности;  5) поведение и психологические процессы людей и животных. | 5 |
| 2. | **Выберите один правильный ответ.**  **Какие принципы для эффективной работы в коллективе и команде надо соблюдать в Вашей профессии секретаря?**  1) чёткие цели и роли (каждый член команды знает, что от него ждут и к чему стремится коллектив);  2) доверие и открытые коммуникации (доверие — основа успешной команды; открытые коммуникации делают работу понятной для всех);  3) ответственность и самоорганизация;  4) все ответы правильные;  5) адаптивность (готовность изменяться и способность оперативно перестраиваться на новые задачи). | 4 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ.**  **Форма организации труда, при которой преобладает индивидуальная деятельность каждого сотрудника называется?**  1) братство;  2) коллектив;  3) банда;  4) община;  5) артель. | 2 |
| 4. | **Выберите один правильный ответ.**  **Взаимодействующие для достижения намеченной общей цели единомышленники называются?**  1) личностями;  2) исполнителями;  3) командой;  4) подчиненными;  5) индивидуумами. | 3 |
| 5. | **Выберите один правильный ответ.**  **Эффективная и продуктивная практическая деятельность команды, целенаправленная работа группы специалистов, которые работают по заранее установленным правилам называется?**  1) командная работа;  2) отсутствие сотрудничества;  3) командный пост;  4) разобщенность;  5) коллективное усилие. | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между эффектами и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **6.1. процесс обработки информации человеком и высокоразвитыми животными, направленный на установление связей и отношений между объектами или явлениями окружающего мира;**  **6.2. общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника;**  **6.3. речевое мастерство, умение выбирать стилистически уместный вариант, выразительно и доходчиво изложить мысль;**  **6.4. человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других;**  **6.5. внутреннее побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением каких-либо потребностей.** | А) манипулятивное общение;  Б) мышление;  В) культура речи;  Г) мотив;  Д) жалобщик. | | 6.1. Б  6.2. А  6.3. В  6.4. Д  6.5. Г |
| 7. | **Установите соответствие между действиями и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **7.1. жесты защиты;**  **7.2. амнезия;**  **7.3. способ коммуницирования между индивидуумами посредством речи;**  **7.4. отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений;**  **7.5. эмоциональная связь человека с другими людьми, характеризующаяся взаимным принятием и расположением.** | А) вербальное общение;  Б) потеря памяти;  В) конфликт;  Г) скрещенные руки;  Д) аффилиация. | | 7.1. Г  7.2. Б  7.3. А  7.4. В  7.5. Д |
| 8. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **8.1. человек как единичное природное существо;**  **8.2. внезапное осознание, которое приходит после долгих поисков правильного ответа или решения;**  **8.3. совокупность всех познавательных процессов, способность к получению новых знаний и использованию их в дальнейшей деятельности;**  **8.4. черта характера, которая характеризует личность хорошими манерами, добрыми делами и образованностью;**  **8.5. отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.** | А) интелллект;  Б) индивид;  В) вежливость;  Г) конфликт;  Д) инсайт. | | 8.1. Б  8.2. Д  8.3. А  8.4. В  8.5. Г |
| 9. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения (может быть несколько правильных ответов, укажите их все):**   |  |  | | --- | --- | | * 1. **что относиться к жестам открытости;**   **9.2. что относиться к визуальным средствам общения;**  **9.3. общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые, сенсорные или телесные контакты.** | А) невербальное общение;  Б) раскрытые руки;  В) выражение глаз;  Г) выражение лица. | | 9.1. Б  9.2. В, Г  9.3. А |
| 10. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения (может быть несколько правильных ответов, укажите их все):**   |  |  | | --- | --- | | **10.1. эмоциональное сопереживание другому человеку;**  **10.2. конфликт, носящий разрушительный характер;**  **10.3. качество человека облегчающее общение с окружающими.** | А) деструктивный конфликт;  Б) умение слушать собеседника;  В) способность сочувствовать и сопереживать;  Г) тактичность;  Д) эмпатия. | | 10.1. Д  10.2. А  10.3. Б, В, Г |
| 11. | **Вопросы на упорядочение**  **Расставьте по порядку рекомендации для эффективной работы в коллективе и команде в своей профессии секретаря администратора?**  1) поощрять сотрудников за успехи, давать обратную связь и поддерживать в трудные моменты;  2) продумать цели и задачи команды, установить сроки выполнения;  3) разработать детальную схему коллективной работы, определить роли и обязанности каждого участника;  4) подобрать подходящих людей из числа текущих сотрудников или нанять новых. При этом нужно учитывать профессиональные и личные качества, психологическую совместимость, умение работать в команде;  5) поддерживать взаимодействие внутри команды. Участники должны регулярно общаться, обсуждать возникающие проблемы и находить совместные решения. | 2, 3, 4, 5, 1 |
| 12. | **Выберите один правильный ответ. Профессиональная этика и деловое общение секретаря-администратора** **это?**  1) н**аладить взаимодействие с руководителем**;  2) понятия, которые связаны с соблюдением норм поведения в деловой сфере, а также с умением эффективно взаимодействовать с участниками общения (руководителем, посетителями, сотрудниками);  3) р**асставлять приоритеты**;  4) р**азвивать профессиональные навыки.** | 2 |
| 13. | **Верно ли утверждение, что к психическим свойствам личности относят: темперамент, характер, направленность, способности?**  1) да;  2) нет. | 1 |
| 14. | **Вставьте пропущенное слово**  Способность человека сохранять и воспроизводить «следы» воздействий на психику … | память |
| 15. | **Выберите один правильный ответ.**  **Какие свои преимущества имеет работа в коллективе и команде в Вашей профессиональной сфере?**  1) нагрузка и обязанности равномерно распределяютсямежду членами команды;  2)сотрудники страхуют друг друга, чтобы выполнять задачи в срок;  3)работники обмениваются идеями, опытом и знаниями;  4)эмоциональная поддержка в команде снижает утомляемость;  5) все ответы правильные**.** | 5 |
| 16. | **Выберите один правильный ответ.**  **Назовите особенности в психологии секретаря-администратора при работе в команде при навыке «Коммуникация»?**  1) т**елефонный этикет**;  2) н**авыки презентации**;  3) а**ктивное слушание**;  4) у**мение быть «переводчиком»**;  **5) деловая переписка;**  **6) умение эффективно общаться;**  7) все ответы правильные. | 7 |
| 17. | **Выберите один правильный ответ.**  **Назовите какие качества мешают работе в команде?**  1) все ответы правильные;  2) отсутствие доверия, страх конфликта;  3) невнимательность к целям команды;  4) отсутствие обязательств и принятия решений;  5) отклонение от командной ответственности. | 1 |
| 18. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**.  Назовите конфликт, который возникает между двумя секретарями из-за разных взглядов, убеждений, мнений на одну ситуацию. Такие конфликты могут возникать из-за притязаний на ограниченные ресурсы, использование оборудования, вакантную должность или из-за несходства характеров. | межличностный |
| 19. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**.  Какой документ регламентирует условия и время труда, который поможет разобраться в следующей ситуации. Сотрудник может оценивать свои условия труда относительно коллег (количество рабочих часов, ставка, зонирование и т. д.). Чтобы избежать такой ситуации, нужно фиксировать в правилах, инструкциях и положениях условия, в которых трудятся сотрудники, и чётко соблюдать установленные правила. | должностная инструкция |
| 20. | **Продолжите фразу:**  Ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и принести ущерб интересам общества или компании, являющейся работодателем сотрудника называется … | конфликт интересов |