


ДЕПАРТАМЕНТ ВНУТРЕННЕЙ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора

 И.А. Злобина

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.04 Деловая культура**

**39.02.01  
Социальная работа**

Алексеевка, 2018

Комплект оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (СПО) 39.02.01 Социальная работа и с учетом профессионального стандарта «Специалист по социальной работе», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.13 № 571н.

Разработчик:

Афанасьева О.А., преподаватель ОГ АПОУ «Алексеевский колледж»

РАССМОТРЕНО

предметно - цикловой комиссией  
обще профессиональных дисциплин и  
профессиональных модулей специальности  
39.02.01 Социальная работа

Протокол № 1 от 27.08.2018 г.

Председатель Васильева О.В. Титова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств
- 1.1 Область применения контрольно-оценочных средств
- 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины
2. Комплект оценочных средств
3. Условия выполнения контрольно-оценочных средств
4. Информационное обеспечение
5. Критерии оценивания ответов студентов

## 1. Паспорт комплекта оценочных средств

### 1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Деловая культура.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработан на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа;

- рабочей программы учебной дисциплины Деловая культура.

**Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 час, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов; самостоятельной работы обучающегося 14 часов, консультаций 4 часа.

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет (4 семестр).

### 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, дифференцированного зачета, а также выполнения обучающимися самостоятельной внеаудиторной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</li><li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li><li>- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li><li>- поддерживать деловую</li></ul>	Устный и письменный опрос, выполнение самостоятельной работы, практических заданий, дифференцированный зачет.

<p>репутацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>- организовывать деловое общение подчинённых.</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.;</li> <li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li> </ul>	<p>Устный и письменный опрос, выполнение самостоятельной работы, практических заданий, дифференцированный зачет.</p>
---	--

## 2. Комплект оценочных средств

### 2.1 Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие, виды, принципы делового общения.
2. Методы влияния и воздействия в деловом общении.
3. Понятие деловой этики. Сущность этики социальной работы.
4. Этические нормы взаимоотношений.
5. Сущность и понятие деонтологии социальной работы.
6. Содержание долга и ответственности специалиста.
7. Психология деятельности специалиста.
8. Мотивация труда в социальной работе.
9. Деловой этикет и культура поведения.
10. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
11. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.
12. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
13. Основные позиции в общении. Коммуникативная компетентность.

14. Невербальные аспекты делового общения.
15. Ролевое поведение в деловом общении.
16. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
17. Основы техники и приемы общения.
18. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности.
19. Приемы активного слушания.
20. Стратегия и правила поведения в конфликтах.
21. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.
22. Деловые контакты: встречи, приветствия, представления, прощание, пользование электронной почтой.
23. Технология ведения переговоров.
24. Современный речевой этикет.
25. Имидж делового человека.

### **3. Условия выполнения контрольно-оценочных средств**

Требования к минимальному материально – техническому обеспечению:

- вопросы для зачета
- тестовые задания
- рабочие места для студентов
- рабочее место преподавателя

### **4. Информационное обеспечение**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

**Основные источники:**

1. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник /Г.П. Медведева. – М.: Академия, 2014 (№336 от 4.10.10 от ФГУ «ФИРО»)
2. Фирсов М.В. Ведение в профессию «Социальная работа»: учебное пособие /М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова, И.В. Наместникова. – М.: КНОРУС, 2016.
3. Этика и психология делового общения / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина.- М.: НИЦ ИНФРА – М, 2016.-503 с.

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И. И. «Психология делового общения». Учебное пособие. 5-е изд., М., «Омега-Л», 2009 г.
2. Андреева И. В., «Этика деловых отношений», СПб. «Вектор», 2006 г.
3. Большая энциклопедия, «Этикет и стиль». М., «Эксмо», 2011 г.
4. Гуслова М.Н. Организация социальной работы в Российской Федерации: учебник /М.Н. Гуслова. – М.: Академия, 2014 (рек. №298 от 23.06.14 ФГАУ «ФИРО»)
5. Иванюшкин А.Я., «Биомедицинская этика». Учебное пособие. М., «Авторская Академия», 2010 г.
6. Измайлова М.А. «Деловое общение», "ДАШКОВ И К", М., 2010 г.
7. Лавриненко В.Н., «Психология и этика делового общения». М., «ЮНИТИ-Дана», 2008 г.
8. Лосева О. А. «Культура делового общения». Конспект лекций. М.,

«Равновесие : Экслибрис, 2006 г.

9. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
10. Смирнов Г., «Этика деловых отношений». Учебник. М., «Прспект», 2009 г.
11. Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник.
12. М., "ЮНИТИ", 2011 г.
13. Шеламова. Г. М., «Этикет делового общения», М., Академия, 2005 г.
14. Шеламова Г.М «Деловая культура и психология общения», М., «Академия ИЦ», 2009 г.

#### **Интернет-ресурсы:**

- <http://www.psyjournals.ru>;
- <http://www.psychologies.ru>;
- <http://www.psych.ru>.

#### **5. Критерии оценивания ответов студентов**

**Отметка "5"** ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объёма программного материала.
2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации.
3. Отсутствие ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранение отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов преподавателя, соблюдение культуры устной речи.
4. Высокий уровень сформированности ОК 2,8 ПК 1.1-4.4.

**Отметка "4":**

1. Знание всего изученного программного материала.
2. Умений выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, соблюдение основных правил культуры устной речи.
4. Средний уровень сформированности ОК 2,8 ПК 1.1-4.4.

**Отметка "3":**

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований программы, затруднение при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала, незначительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

4. Низкий уровень сформированности ОК 2,8 ПК 1.1-4.4.

**Отметка "2":**

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.
4. Уровень усвоения не сформирован ОК 2,8 ПК 1.1-4.4.