

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рахаев Анатолий Измаилович
Должность: И. о. Ректора
Дата подписания: 21.02.2025 16:59:13
Уникальный программный ключ:
b049feef759df6f58f67585b9bb2502ddf293921

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Северо-Кавказский государственный институт искусств»
Колледж культуры и искусств

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа культуры и искусств
ФГБОУ ВО СКГИИ



/ В.Х.Шарибов

«14» января 2025г.

Оценочные материалы
по учебной дисциплине
ОП.09

Профессиональная этика и основы делового общения
Специальность

51.02.03 Библиотечно-информационная деятельность

Квалификация выпускника: специалист по библиотечно-информационной
деятельности.

Форма обучения – очная

Нальчик, 2025

Оценочные материалы учебной дисциплины

«Профессиональная этика и основы делового общения»

разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 51.02.03 Библиотечно-информационная деятельность

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский государственный институт искусств» Колледж культуры и искусств

Разработчик: преподаватель ККИ СКГИИ



Прокудина Н.П.

Рассмотрено на заседании ПЦК «ООД»

Протокол №_1_ от « 10_» _____ 01___ 2025 г.

Председатель ПЦК «ООД»_____



_____Прокудина Н.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
3. Материалы для текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине
4. Материалы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Общие положения

Область применения

ОМ предназначены для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения».

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У 1 давать психологическую характеристику личности, владеть приемами делового общения и навыками культуры поведения;	- определение психологической характеристики личности; - использование приемов делового общения;	
У 2. предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;	- разработка мероприятий, способствующих профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в деловых отношениях и общении.	
У 3. применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	- проведение анализа приемов делового общения и типовых ситуаций общения в профессиональной деятельности.	
У 4. соблюдать этические нормы поведения;	- проведение анализа приемов саморегуляции этических норм поведения в процессе межличностного	

	общения.	
Знать:		
3 1. психологические свойства личности их роль в профессиональной деятельности	- составление модели нравственного современного человека	
3 2. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	- определение потребности и значимых характеристик общения, выбор и применение методов и приемов делового общения в коллективе	
3 3. причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций	- называние и перечисление причин и способов разрешения конфликтных ситуаций	
3 4. особенности национальной культуры	- перечисление особенностей национальной русской культуры	

3. Материалы для текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине.

Задание № 1: выполните тестовые задания

Условия выполнения задания

1. Задания представлены в 4-х вариантах, которые определяются случайным образом. В каждом варианте – 10 заданий.

задания на выбор одного правильного ответа (10) части А: по 1 баллу за правильный ответ.

задания, требующие свободного ответа части В: по 2 балла за правильный ответ

задания на установление соответствия части В: по 2 балла за правильный ответ

Вариант № 1

Часть А

1. Неудачная форма выражения просьбы:

- а) будьте любезны
- б) мне нужно чтобы вы...
- в) очень вас прошу

2. Свойства речи, придающие ей особую энергетику:

- а) обаяние, артистизм
- б) уверенность, дружелюбие
- в) искренность, заинтересованность
- г) все ответы правильные.

3. Название признака, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные:

- а) территориальный
- б) функциональный
- в) по периодичности.

4. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам называется:

- а) деловой беседой
- б) деловым совещанием
- в) пресс-конференцией.

5. Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь- это роскошь человеческого общения»:

- а) Джек Лондон
- б) Марк Твен
- в) Сент-Экзюпери.

6. К часто используемым официально-распорядительным документам относят:

- а) приказ
- б) заявление
- в) автобиографию.

7. Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как:

- а) родственное, дружеское, фамильярное
- б) вежливое, уважительное
- в) неформальное, доверительное.

8. Compliments делаются относительно:

- а) внешнего вида
- б) профессиональных способностей
- в) умений общаться
- в) все ответы правильные.

9. Деловая этика включает в себя следующие принципы

- а) свобода, терпимость
- б) деловая обязанность
- в) все ответы правильные

10. Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи:

- а) газетные статьи
- б) классическая литература
- в) современная массовая литература.

Часть В

1. Напишите не менее трех высших моральных ценностей.

2. Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:

Тип «мыслитель»	Тип «художник»

- 1) математические способности;
- 2) способность к музыке;
- 3) способность к творческому самовыражению;
- 4) способность к систематизации информации;
- 5) способность к изобразительному искусству;
- 6) вербальные способности;
- 7) логическое мышление.

3. Дайте определение понятия «конфликт».

4. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта	II. Составляющие этикета	III. Способы общения
---------------------------------	--------------------------	----------------------

а) уклонение	а) речевой этикет	а) коммуникативная
б) опережение	б) дистантное общение	б) императивная
в) компромисс	в) некорректность	в) перцептивная
г) сотрудничество	г) имидж делового человека	г) интерактивная

5. Дайте аргументированный ответ на вопрос:
«Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте _____ «...»».

Вариант № 2
Часть А

1. Речевая формула, которая не является удачной при знакомстве:

- а) а кто вы такой?
- б) давайте познакомимся?
- в) разрешите с вами познакомиться.

2. Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку:

- а) утренние и вечерние
- б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
- в) федеральные, региональные и местные.

3. Умение быть самим собой в контактах с другими людьми:

- а) аутентичность
- б) вежливость
- в) тактичность.

4. Должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми:

- а) мораль
- б) этика
- в) норма.

5. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Для кого подобное наказание окажется самым слабым:

- а) для сангвиника;
- б) для флегматика;
- в) для холерика;
- г) для меланхолика.

6. Свойства темперамента:

- а) врожденные;
- б) приобретенные.

7. Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную сторону речи:

- а) словарный состав и словарный запас
- б) произношение
- в) грамматика.

8. Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению:

- а) интерактивная сторона общения
- б) перцептивная сторона общения
- в) коммуникативная сторона общения.

9. Сфера общества, которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей:

- а) социальная
- б) духовная
- в) политическая.

10. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают:

- а) словам
- б) мимике и жестам
- б) интонации.

Часть В

1. Дать определение личности.
2. Назвать признаки, характеризующие человека как личность.
3. Объясните, как соотносить руководство и лидерство в коллективе?
4. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивид?
Целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация в темноте, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность.
5. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта?

**4. Материалы промежуточной аттестации по учебной дисциплине
Задания итогового контроля (дифференцированный зачет)
Вариант № 3
Часть А**

1. Прием повышения эффективности общения основанный на частом произнесении вслух имени отчества партнера по общению:

- а) «имя собственное»
- б) «золотые слова»
- в) «зеркало отношений».

2. Жизнь в согласии с самим собой, без страха, без напрасных надежд и мечтаний, внутренняя умиротворённость – это:

- а) счастье
- б) свобода
- в) проницательность.

3. К понятию «культура профессиональной речи» относят:

- а) владение терминологией данной специальности
- б) умение строить выступление на профессиональную тему
- в) умение организовать профессиональный диалог и управлять им
- г) все ответы правильные

4. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников называется:

- а) деловой беседой
- б) деловым совещанием
- в) деловой дискуссией.

5. Стенические - это эмоции, которые:

- а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
- б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
- в) включает в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию.

6. Этикет, прежде всего, формируется в соответствии с нравами и:

- а) нормами
- б) обычаями
- в) все ответы правильные.

7. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

- а) общение
- б) деловое общение
- в) конфликтное общение

8. Этикет - это культура общения людей, которая основана:

- а) на несоблюдении правил, которые вырабатывались человечеством
- б) на соблюдении правил, которые вырабатывались человечеством
- в) на игнорировании правил, которые вырабатывались человечеством

9. К эмоционально-волевой сфере относится:

- а) мышление и речь
- б) эмоции и чувства
- в) внимание и память

10. Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека - это:

- а) эмоции
- б) воля
- в) чувства

Часть В

1. В чем заключается значение (функции) делового общения?

2. Дополните предложения:

- а) _____ человека познается и проявляется в деятельности.
- б) _____ деятельность - категория _____, она носит _____ характер
- в) Деятельность – это процесс не _____, а _____ и сознательно регулируемый

3. Перечислите особенности деятельности.

4. Вставить пропущенные слова в следующих высказываниях.

- Низшим уровнем объединения людей является
- Высшая форма организованной группы – это

5. Дайте определение понятия: лидерство – это

Вариант № 4
Часть А

1. Речевая формула, которая не является удачной при приглашении кого-либо:

- а) позвольте пригласить вас
- б) будем рады видеть вас
- в) вам следует явиться к вам на презентацию.

2. Моральная категория, которую обычно определяют, как способность человека критически оценивать свои поступки и переживать своё несовершенство:

- а) добро
- б) совесть
- в) зло.

3. Характер – это:

- а) Индивидуально-психологические особенности человека, проявляющиеся в деятельности и являющиеся условием успешности ее выполнения;
- б) Характеристика человека со стороны динамических особенностей его психической деятельности;
- в) Индивидуально-своеобразные сочетания постоянных существенных свойств личности, проявляющихся в ее поведении.

4. Какой уровень развития способностей обеспечивает создание нового, оригинального:

- а) репродуктивный;
- б) творческий.

5. В деловом стиле речи приняты следующие нормы:

- а) слово должно употребляться с учетом его лексического значения
- б) слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски
- в) все ответы правильные.

6. Взаимоотношения, которые возникают и функционируют в процессе подготовки и проведения общественных и других мероприятий в группе – это.....

- а) служебные взаимоотношения
- б) внеслужебные взаимоотношения
- в) общественно – политические взаимоотношения.

7. Преувеличенное развитие одних черт характера по сравнению с другими, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми - это:

- а) Темперамент;
- б) Акцентуация характера;
- в) Черта характера.

8. Можно ли коренным образом переделать темперамент:

- а) да;
- б) нет.

9. Какое из утверждений является верным:

- а) Темперамент и характер по сути - одно и то же;
- б) Темперамент и характер никак не связаны между собой;
- в) Особенности темперамента могут оказывать воздействие на развитие определенных сторон характера.

10. Общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей:

- а) формально-ролевое
- б) деловое
- в) примитивное.

Часть В

1. Установите соответствие между героями мультфильма и типами их темперамента:

- | | |
|--------------|----------------|
| 1) Вини-Пух; | а) холерик; |
| 2) ослик ИА | б) сангвиник; |
| 3) Тигра | в) флегматик; |
| 4) сова | г) меланхолик. |

2. Подберите к каждому пункту в левой колонке определения из правой колонки:

1. Знания	а) способы успешного выполнения действий;
2. Умения	б) склонность человека к определенным действиям, которая часто переживается им как потребность действовать именно так, как иначе;
3. Навыки	в) система понятий, усвоенных человеком;
4. Привычки	г) автоматизированные способы выполнения человеком сознательных действий, возникшие в результате длительных упражнений

3. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

- а) да
- б) нет.

4. Расставьте стрелки, указывающие на определение (значение) соответствующего вида конфликта:

- | | |
|------------------------|---|
| Внутриличностный | Столкновение интересов двух и более людей |
| Межличностный | Столкновение интересов двух групп |
| Межличностно-групповой | Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности |

5. Что из перечисленного относится к общим причинам конфликта, а что к частным?

- а) социально-политические и экономические
- б) неудовлетворенность условиями труда
- в) нарушение служебной этики
- г) социально-демографические
- д) социально-психологические
- е) различия в целях и средствах их достижения

Пакет экзаменатора

Условия проведения дифференцированного зачета

1. В аудитории находятся одновременно все студенты.
2. Вариант выбирается случайным образом.
3. Контрольно-оценочные материалы частей А и В представлены в 4-х вариантах. В каждом варианте предлагается по 10 тестовых заданий и 5 заданий, требующих творческого ответа. На выполнение заданий отводится 40 мин.
5. Вопросы имеют разный уровень сложности, поэтому правильные ответы позволяют получить разное количество баллов:
1 балл: задания части А с выбором одного правильного ответа (10 заданий)
2 балла: задания части Б с выбором нескольких правильных ответов и требующие творческого ответа.

Максимальное количество баллов – 20

6. Оценивание происходит по пятибалльной системе.

Эталоны верных ответов

Вариант № 1

Часть А

- 1б
- 2г
- 3б
- 4в
- 5в
- 6а
- 7б
- 8в
- 9в
- 10б

Часть В

1. Добро, совесть, свобода, долг, честь, достоинство, счастье, любовь
2. «мыслитель» (1, 4, 6, 7)
«художник» (2, 3, 5)
3. Конфликт - это столкновение сторон, мнений, сил.
4.
I. б)
II. в)
III. б)
5. Предполагается творческий ответ студента

Вариант № 2
Часть А

1а
2в
3в
4а
5б
6а
7а
8в
9а
10а

Часть В

1. Личность – социальное существо, включённое в общественные отношения, участвующие в общественном развитии и выполняющие определённую общественную роль.

2.

- 1) Система взглядов и отношений к внешнему миру.
- 2) Требования к самому себе.
- 3) Система оценок и самооценка.

3. Рассуждение студента.

4.

Личность	Индивид
Целеустремлённость	Приятный голос
Упрямство	Прекрасная дикция
Вдумчивость	Средний рост
Высокая эмоциональность	Музыкальность
Старательность	Вспыльчивость
Общественная активность	Низкая адаптация в темноте
Критичность ума	Голубые глаза
Моральная воспитанность	Хороший слух
Трудолюбивые	Подвижность
Плохая пространственная координация	
Идейная убеждённость	
Внимательность	

5. Конфронтация, так как ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяемый способ разрешения конфликта стремится навязать другим свое решение проблемы, надеется только на свою силу и не приемлет совместных действий. При этом проявляется волевой напор, желание любым

путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж; принудить человека принять оспариваемую точку зрения, во что бы то ни стало принять им точку зрения, одержать победу в конфликте.

Вариант № 3

Часть А

1а
2а
3г
4в
5б
6в
7б
8б
9а
10а

Часть В

1.
 - а. Способствует эффективному достижению целей производства (выработка стратегии и тактики совместных действий, поиск решения поставленных задач);
 - б. Подбор и расстановка кадров, работа с людьми;
 - в. Способствует созданию оптимального морально-психологического климата в коллективе
2.
 - а) психика;
 - б) категория социальная, общественный характер;
 - в) не пассивный, а активный.
3. Общественный характер, целенаправленность, плановость, систематичность.
4.
 - группа
 - коллектив
5. Лидерство – это процесс межличностного влияния, порождаемый структурой и характером взаимоотношений в каждой конкретной группе

Вариант № 4
Часть А

1в
2б
3в
4б
5в
6в
7б
8б
9в
10б

Часть В

1.
3-а)
1-б)
2-г)
4-в)

2. 1.-в); 2.-а); 3.-г); 4.-б)

3 б)

4.

Внутриличностный – это столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;

Межличностный – это столкновение интересов двух и более людей;

Межличностно-групповой – это столкновение между личностью и группой;

Межгрупповые – это столкновение интересов двух групп.

5.

Общие причины конфликта: а), г), д)

Частные причины конфликта: б), в), е)

2.1.3.Критерии оценки

Количество набранных баллов	Количественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
19-20	5	отлично
15-18	4	хорошо
11-14	3	удовлетворительно
менее 11	2	неудовлетворительно
не приступил к выполнению	2	неудовлетворительно