

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОПЕКИ И
ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
социального обслуживания
"Иркутский реабилитационный техникум"

**Комплект контрольно-измерительных материалов
по учебной общепрофессиональной дисциплине**

Основы деловой культуры

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по профессии 18103 Садовник

Иркутск
2017

Комплект контрольно-измерительных материалов учебной дисциплины разработан на основе рабочей программы учебной общепрофессиональной дисциплины ОП.02 Основы деловой культуры профессии 18103 Садовник

Является частью основной профессиональной образовательной программы ОГБПОУ СО «ИРТ».

Организация-разработчик: ОГБПОУ СО «Иркутский реабилитационный техникум».

Разработчик: Дзиганская О.В.- преподаватель ОГБПОУСО «ИРТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ	КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ	стр.
МАТЕРИАЛОВ		4
2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ	МАТЕРИАЛЫ	6
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ		

1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

В результате освоения учебной дисциплины ОП.02 Основы деловой культуры обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- У.1 - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- У.2 - пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У.3 - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- У.4 - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- У.5 - поддерживать деловую репутацию;
- У.6 - создавать и соблюдать имидж делового человека;
- У.7 - организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- З.1 - правила делового общения;
- З.2 - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
- З.3 - основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- З.4 - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- З.5 - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;
- З.6 - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Должны быть сформированы общие компетенции, включающие в себя способность:

- ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК.2 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
- ОК.3 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- ОК.4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
- ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК.6 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.
Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

Форма проведения промежуточной аттестации – выставление средне-арифметической оценки за устные ответы и практические работы.

Формами текущего контроля являются практические работы, тестирование, устный опрос, типовые задания.

Формы контроля и оценивание элементов учебной дисциплины

Промежуточная аттестация

Формы проведения	Кол-во часов	Тема УД	Результаты освоения учебной дисциплины
Дифференцированный зачёт	34	Психические свойства человека Этическая культура Невербальные аспекты делового общения и имидж делового человека Организационная культура	Знания: 3.1 – 3.6 Умения: У.1 - У.7 ОК.1 – ОК.4

Текущий контроль

Формы	Кол-во часов	Раздел / тема УД	Результаты освоения учебной дисциплины
Практическая работа Практическая работа (4)	15мин.	Психические свойства человека	Знания: 3.1 Умения: У.1, У.2, ОК.1 – ОК.4
Тест Практическая работа (7)	15мин.	Этическая культура	Знания: 3.1 – 3; 3.7 Умения: У.1- У.4 ОК.1 – ОК.6
Вопросы для устного опроса Практическая работа (2)	15мин.	Невербальные аспекты делового общения и имидж делового человека	Знания: 3.4 – 3.5 Умения: У.3; У.5; У.6 ОК.1 – ОК.6
Вопросы для устного опроса Практическая работа (2)	10мин	Организационная культура	Знания: 3.6 Умения: У.7 ОК.1 – ОК.6

2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Задание по теме «Психические свойства человека»

Задание: дополните фразу

1. Если мы не доводим начатое дело до конца, то говорят, что нам не хватило.....
2. Эмоциональное состояние, образующееся в опасной для жизни ситуации, при больших умственных нагрузках называется
3. Стиль поведения человека в обществе называют

Задание: Выберите и подчеркните название чувства, о котором идёт речь:

4. Ужас, сильный гнев, отчаяние. Чаще всего это состояние возникает у неуравновешенных людей

Стресс, аффект, настроение, фрустрация

5. К волевым чертам характера относятся:

Находчивость, дисциплинированность, небрежность

Задание: выберите черту характера, отражающую отношение к труду:

6. Доброжелательность, скромность, добросовестность, общительность

Задание: подчеркните тип темперамента человека, о котором идёт речь:

7. Спокойный, надёжный, тактичный, тяжёлый на подъём

Сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик

Задание: Подчеркните тип темперамента человека, о котором идёт речь:

8. Активный, напористый, уверенный, невнимательный к другим, скор на гнев

Флегматик, меланхолик, сангвиник, холерик

Эталон ответов:

1. Воли.
2. Стресс.
3. Характер.
4. Аффект.
5. Дисциплинированность.
6. Добросовестность
7. Флегматик.
8. Холерик

Критерии оценки:

«отлично» - даны правильные ответы на 8 заданий.

«хорошо» - даны правильные ответы на 7 заданий.

«удовлетворительно» - даны правильные ответы на 6 заданий.

«неудовлетворительно» - даны правильные ответы на 5 и менее заданий.

Практическая работа «Определение типа темперамента».

Практическая работа «Определение типа мышления».

Практическая работа «Выполнение заданий на внимание».

Практическая работа «Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»

Тест по теме «Этическая культура»

Тестовые задания	Варианты ответов	Место для записи варианта ответа обучающимся
1. Кем был впервые введён термин «этика»?	А. Цицероном Б. Архимедом В. Аристотелем	1. _____
2. Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:	А. помогают разрешить конфликт Б. препятствуют возникновению конфликта В. способствуют возникновению конфликта	2. _____
3. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?	А. обрушивать на партнёра множество претензий Б. исходить из добрых намерений партнёра В. учитывать интересы партнёра по общению	3. _____
4. Аргументы применяют с целью:	А. защиты своих взглядов и намерений Б. доказательства своего превосходства В. склонить партнёра на какие-либо действия	4. _____
5. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?	А. в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями Б. в ходе общения партнёру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему В. партнёр слышит только то, что хочет услышать	5. _____
6. Укажите правильный ответ. При удивлении:	А. брови подняты Б. глаза широко открыты В. оба ответа верны	6. _____
7. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:	А. руки, скрещенные на груди Б. руки на бёдрах В. рука, поддерживающая подбородок	7. _____
8. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:	А. сотрудничество Б. компромисс В. приспособление	8. _____
9. Этикет – это:	А. наука о морали Б. манера поведения В. общая культура	9. _____
10. Нормами этикета являются:	А. упорство и настойчивость Б. принципиальность, беспрекословность В. вежливость, тактичность	10. _____

Эталон ответов: 1. В; 2. В; 3. А; 4. А; 5. Б; 6. В; 7. А; 8. А; 9. Б; 10. В

Критерии оценки:

«отлично» - выбраны правильные ответы на 9-10 вопросов

«хорошо» - выбраны правильные ответы на 8-9 вопросов

«удовлетворительно» - выбраны правильные ответы на 7 вопросов

«неудовлетворительно» - выбраны правильные ответы на 6 и менее вопросов

Практическая работа «Работа с текстом «Понятие о морали и нравственности»».

Практическая работа «Освоение приёмов профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета».

Практическая работа «Освоение приёмов передачи информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи».

Практическая работа «Отработка умений принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме».

Практическая работа «Отработка умений ведения делового телефонного разговора».

Практическая работа «Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов клиентов»».

Практическая работа «Анализ конфликтных ситуаций при обслуживании клиентов».

Вопросы для устного опроса по теме «Невербальные аспекты делового общения и имидж делового человека»

1. От чего зависит успех делового общения?
2. Назовите невербальные средства общения.
3. Какую роль в деловом общении играют жесты?
4. Назовите требования, которые надо соблюдать при составлении делового письма.
5. Что такое имидж?
6. Назовите три основные зоны, которые обращают на себя внимание при создании первого впечатления.
7. Какая одежда во всём мире считается основной одеждой для работы?
8. Назовите предметы, относящиеся к аксессуарам.
9. Допускается ли в деловой одежде очень короткая юбка и почему?
10. Опишите роль макияжа в создании привлекательного образа.

Эталон ответов:

1. Успех делового общения зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником.
2. Экспрессивно-выразительные средства общения, визуальный контакт, тактильное воздействие, пространственная организация общения.
3. Жесты помогают достичь более полного взаимопонимания между партнёрами.
4. Письмо должно быть простым, фразы должны легко читаться; быть убедительным и аргументированным; должно быть написано в нейтральном фоне; должно быть написано грамотно, вежливым тоном; объёмом не более 2 страниц машинописного текста.
5. Имидж – это образ.
6. Верхняя зона – причёска; центральная зона – основание шеи, где мужчинам рекомендуется носить галстук, а женщинам – украшения. Нижняя зона – обувь, её состояние и ухоженность.
7. Костюм.
8. Сумка, пояс, искусственные цветы.
9. Очень короткая юбка в деловой одежде не допускается, так как будет отвлекать от работы.
10. Макияж освежает лицо, помогает исправить небольшие индивидуальные недостатки его черт, подчеркивает достоинства.

Критерии оценки:

- «отлично» - даны правильные ответы на 9-10 вопросов
«хорошо» - даны правильные ответы на 8 вопросов
«удовлетворительно» - даны правильные ответы на 7 вопросов
«неудовлетворительно» - даны правильные ответы на 6 и менее вопросов

Практическая работа «Составление деловых писем».

Практическая работа «Подбор примеров создания и соблюдения имиджа делового человека».

Вопросы для устного опроса по теме «Организационная культура»

1. Что включает в себя понятие «организационная культура»?
2. Перечислите элементы организационной культуры.
3. Предприятие сферы услуг должно радовать клиента. Перечислите направление эстетической культуры сервиса.
4. Что такое имидж организации?
5. Чем занимается эргономика?
6. К чему могут привести ошибки в организации рабочего места?

Эталон ответов:

1. Организационная культура – совокупность идей, традиций, норм поведения присущих только данной организации.
2. Стандарты поведения, обряды и ритуалы, менталитет, товарные знаки, символика, униформа, дресс – код.
3. Эстетика внешнего оформления интерьера, эстетика рабочего места, эстетика работника, эстетика рекламы.
4. Имидж – это впечатление, которое остаётся в памяти у клиента, посетившего данную организацию.
5. Наука эргономика занимается созданием комфорта на рабочем месте.
6. Неправильная организация рабочего места может привести к чрезмерному напряжению тела, скованности, недостатку или избытку освещения. Сочетание этих факторов может привести к психическим стрессам, заболеваниям, несчастным случаям.

Критерии оценки:

- «отлично» - даны правильные ответы на 6 вопросов
«хорошо» - даны правильные ответы на 5 вопросов
«удовлетворительно» - даны правильные ответы на 4 вопросов
«неудовлетворительно» - даны правильные ответы на 3 и менее вопросов

Практическая работа «Определение типов организационной культуры на примере различных фирм».

Практическая работа «Организация рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения».