Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

**Комплект оценочных средств**
**для проведения промежуточной аттестации**
**в форме комплексного экзамена**

**по ОП.04. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

**ОГСЭ.05 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО

39.02.01 Социальная работа

Белая Калитва

2017г.

ОДОБРЕНО

|  |  |
| --- | --- |
| Цикловой комиссией по специальности Социальная работаПротокол №\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Ивашкова | УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора по УВР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зубкова О.Н.«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г. |

СОГЛАСОВАННО

|  |  |
| --- | --- |
| цикловой комиссией общих гуманитарных и социально – экономических дисциплин Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.С. Баканова | . |

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме комплексного экзамена по ОП.О4.Деловая культура и ОГСЭ. 05 Русский язык и культура речи, в рамках ОПОП, разработан на основе ФГОС СПО по специальности 39.02.01 Социальная работа, (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 12.05.2014 г. № 506), рабочей программы ОП.О6.Основы педагогики и психологии, рабочей программы ОГСЭ. 05 Русский язык и культура речи.

Разработчики:

Демиденко Полина Александровна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

Баканова Ирина Сергеевна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| паспорт комплекта оценочных средств1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации | 444 |
| КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА2.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ1. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА
 | 612131719 |

**1. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1.1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств, предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.04. Деловая культура и ОГСЭ.05 Русский язык и культура речи.

**1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий.**

 Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения (объекты оценивания)** | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Тип задания;****№ задания** | **Форма аттестации** |
| * знать этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами
* знать составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.
* уметь осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
* уметь поддерживать деловую репутацию
* уметь создавать и соблюдать имидж делового человека
* уметь передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
 | - воспроизведение определений понятий «имидж», «репутация»- воспроизведение главных составляющих внешнего облика делового человека- определение составляющих имиджа делового человека- установление по составляющим вида имиджа: мимического и ментального.- определение аспектов своего имиджа, необходимых к изменению- воспроизведение особенностей зон личной пространственной территории- написание плана делового письма, используя формулу AIDA- воспроизведение этических норм взаимоотношений в референтной группе- перечисление советов Ганнинга (*индекс туманности).* | Комплексное практическое задание 1.2 | комплексный экзамен |
| * знать основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.
* знать правила делового общения
* знать формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях
* уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
* уметь принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме
* уметь организовывать деловое общение подчиненных
 | - воспроизведение методов начала деловой беседы;- перечисление причин плохой коммуникации;- воспроизведение особенностей приемов правильного слушания;- определение наиболее эффективных техник и приемов правильного слушания в различных ситуациях- воспроизведение определений понятий «Спор», «Убеждение», «Аргументация», «Суггестивность».- подбор типа эмоционально значимых аргументов- приведение аргументов, для отстаивания своей точки зрения | Комплексное практическое задание 1.2 | комплексный экзамен |
| * знать *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*
 | - воспроизведение определений понятий «Конфликт», «Конфликтная ситуация», «Конфликтоген», «Инцидент»- определение применения формулы конфликта, при наличии решения- воспроизведение особенностей типов конфликта- установление правильного значения понятиям конструктивный и деструктивный конфликт- перечисление стратегий поведения в конфликтных ситуациях согласно К.У. Томаса и Р.Х. Килменна | Комплексное практическое задание 1.2 |  |
| * знать правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения
 | - воспроизведение правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | Комплексное практическое задание 1.2 |  |
| * уметь пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
 | - воспроизведение факторов, позволяющих прогнозировать поведение людей по Е.С. Яхонтовой- перечисление способов саморегуляции поведения |  |  |
|  |  |  |  |

**2. Комплект оценочных средств**

**2.1 Задания для проведения комплексного экзамена**

**Теоретические задания:**

1. Основные качества и свойства речи: простота, логичность, выразительность, уместность, точность и др.
2. Понятие о благозвучии речи.
3. Общенациональный русский язык и его формы
4. Характеристика основных функций языка
5. Внелитературные формы языка (диалекты, просторечие, жаргон)
6. Литературный язык – основа культуры речи
7. Понятие о языковой литературной норме. Критерии норм. Кодификация.
8. Вариантность норм как условие развития языка
9. Типы литературных языковых норм
10. Характеристика лексических норм литературного языка.
11. Особенности русского литературного произношения
12. Особенности русского словесного ударения
13. Особенности делового общения
14. Функциональные стили русского языка, их особенности.
15. Мотивированное использование в речи пословиц, поговорок, крылатых слов, фразеологических оборотов.
16. Характеристика грамматических норм русского языка
17. Языковые нормы: составление текста официального документа.

**Практические задания:**

*1. Определите род существительных. К существительным общего рода подберите согласованные определения.* Бездарь, воротила, выскочка, жертва, коллега, лакомка, лиса, марионетка, невежда, стрекоза, тряпка, тупица, ябеда, судья, старшина.

*2. Выберите из предлагаемых паронимов, подходящий по смыслу.* 1. На поляне мы увидели высокий (земельный, земляной) холм. 2. Чтобы чаще бывать в театре, я купил (абонент, абонемент). 3. Любой (поступок, проступок) заслуживает осуждения. 4. Студент быстро (усвоил, освоил) материал. 5. Молодой рабочий (усвоил, освоил) профессию токаря.

*3. Исправьте предложения, объяснив допущенные ошибки:* ЕМУП «Муниципальное объединение автобусных предприятий» примет на работу: водителей; автобусов; кондукторов. Будучи сильным, он легко победил над соперником. Используя метафоры, текст становится ярче, эмоциональнее. Норм рациона не знают даже операторы машинного доения. Торговые сети по всей стране перепрофилируют менее активные по продажам точки в магазины распродаж.

*4. Исправьте предложения, объяснив допущенные ошибки:* На вечере самодеятельности превалировали вокальные номера. Новый станок очень эффектный: производительность труда на нем значительно выше. Все наши чемпионы оказали на нас серьезное впечатление. Оперируя этими фиктивными данными, отчет был составлен с грубейшими нарушениями. Китаянец завоевал самую ценную гимнастическую медаль.

*5. Опишите свое поведение в следующей ситуации:* Вам необходимо провести переговоры с клиентом фирмы, который заранее относится к вам предвзято и недоброжелательно. Какие средства установления контакта вы используете? Каким образом?

*6. Исправьте стилистические ошибки:*Согласно приказа директора предприятие перешло на круглосуточную работу. По окончанию работы все должны собраться в зале. Вопреки указанных положений на заводе продолжаются нарушения техники пожарной безопасности. По истечению некоторого времени можно будет снова вернуться к этому вопросу Благодаря трудностей, мы не успели выполнить задание в срок.

*7. Исправьте ошибки, связанные с употреблением безличных конструкций:* Синоптиками предсказано ослабление морозов. Спортклубом института заявлено участие сборной команды по волейболу в соревнованиях. Огурцы собираются на огороде. Затем моются в щелочной ванне и отправляются в заготовительный цех. Лектором заявлено, что зачеты будут проведены в срок.

*8. Исправьте в предложениях логические ошибки:* Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием. Женщине присудили пятьдесят процентов мужа. День рождения начнется в три часа. Прошу прописать меня без права жилья. Обещаю не жить. Доставка груза производится вертолетом по бездорожью.

*9. Исправьте ошибки, связанные с неверным употреблением причастных оборотов.* Упражнение, выполняющееся студентом, требовало от него прочных знаний. Отвечаемая у доски студентка не сделала ни одной ошибки. Ученики, сделающие четыре ошибки в этой работе, получают неудовлетворительные оценки. Докладчик готовился к заседанию, состоящемуся через неделю. Мы видим ученого, преодолеющего все трудности.

*10. Исправьте ошибки, связанные с неверным употреблением грамматических форм:*Я не знаю, что может быть более лучше, чем прогулка по зимнему лесу. Нередко люди из друзей становятся в ярых противников. Комбинат досрочно сдал план по поставке птичьего мяса и молока. Пользуясь общежитием, у меня не было денег на оплату отдельной квартиры. Мой рассказ будет неоконченным, не упомянув о дорожном происшествии.

*11. Сравните два приведенных ниже текста заявлений об отпуске — устный и письменный.* Одинаково ли их содержание? Какие особенности служебно-деловых отношений нашли в них проявление?

1) А. Слушай, а что если я сейчас поеду? Отпустишь?

Б. Пиши заявление.

А. Дней бы на десять, а?

Б. Неделя максимум.

2) «Прошу разрешить мне отпуск без сохранения содержания на семь рабочих

дней».

*12. Ниже приведен отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо» - разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?*

— Вчера была выемка вещей из ячеек? — спросил Денисов.

— А как же!

— Ячеек освободили много?

— Полно...

— А из восемьсот девяносто шестой изымали вещи?

— Сейчас, — дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. — Точно, изымали...

— Что там лежало, в ячейке?

— Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

— Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

— Когда изымаем, шифр обязательно указываем, — она поправила очки. — Пожалуйста... Шифр «Б-042».

*13. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.*

Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

а) «Говорите».

б) «Да».

в) «Слушаю вас».

г) Назовете свою фирму и затем «Добрый день»,

е) Назовете свою фирму, отдел, фамилию.

*14. Найдите ошибки, вызванные нарушением словообразовательных норм. Запишите правильный вариант.* Нужно каждый год прививаться от гриппа. Вечером я планирую постираться. Мама каждый день приготавливает для нас обед. Товар отгруживают заказчику каждый день. Кондуктор обилетил всех пассажиров. Я пошила себе новогоднее платье.

*15. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.* Подняв телефонную трубку (звонят вам), Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

а) увидев, расскажете ему;

б) напишете записку и положите на его стол;

в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;

г) попросите перезвонить.

*16. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.* Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:

а) «Могу ли я вам помочь?»

б) «Чем я могу вам помочь?»

*17. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.* Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:

а) «Это не моя ошибка»;

б) «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;

в) «Давайте разберемся»;

г) «Нет, вы не правы»;

д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;

е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

**Ситуативные задачи**

1. Вас перевели работать в другой отдел организации, и у вас теперь есть собственный кабинет.
2. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
3. Вы готовитесь к участию в переговорах с партнерами организации в которой вы работаете.
4. Вы готовитесь к участию в деловой беседе в солидной организации.
5. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
6. Вас перевели работать в другой отдел организации, и у вас теперь есть собственный кабинет.
7. Вы готовитесь к участию в деловой беседе на встрече с представителями организации-партнера.
8. Вас приняли на работу начальником отдела небольшой фирмы.
9. Вы впервые будите принимать участие в деловом совещании.
10. Вы поступили работать в солидную организацию, у вас собственный кабинет и маленькая должность.
11. Вас приняли на работу начальником отдела небольшой фирмы.

**Вопросы для решения задач**

1. Какими методами начала беседы будите пользоваться
2. Какие типы аргументов будите подбирать
3. Как создадите имидж делового человека
4. Какие приемы и техники слушания будите использовать
5. С помощью какой формулы будите писать деловое письмо
6. Какие стратегии (способы) урегулирования конфликтами вы можете использовать?
7. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?
8. Какие приемы правильного слушания будите использовать, чтобы установить конструктивную коммуникацию с подчинёнными и коллегами
9. Этические нормы взаимоотношений в референтной группе
10. Лучшим стилем делового письма является тот, который не привлекает к себе внимания, а позволяет сосредоточиться на смыс­ле сообщения. Какие советы Ганнинга вы бутите использовать, чтобы писать ясно (*индекс туманности).*
11. Какие типы конфликтов могут возникать и по каким причинам.
12. Как организуете свое рабочее пространство

**Алгоритм решения ситуативных задач №1**

1. Какими методами начала беседы будите пользоваться

2. Какие типы аргументов будите подбирать

1. Как создадите имидж делового человека
2. Какие приемы и техники слушания будите использовать
3. С помощью какой формулы будите писать деловое письмо
4. Какие стратегии (способы) урегулирования конфликтами вы можете использовать?
5. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?

**Алгоритм решения ситуативных задач №2**

1. Как создадите имидж делового человека
2. Какие приемы правильного слушания будите использовать, чтобы установить конструктивную коммуникацию с подчинёнными и коллегами
3. Этические нормы взаимоотношений в референтной группе
4. Лучшим стилем делового письма является тот, который не привлекает к себе внимания, а позволяет сосредоточиться на смыс­ле сообщения. Какие советы Ганнинга вы бутите использовать, чтобы писать ясно (*индекс туманности).*
5. Какие типы конфликтов могут возникать и по каким причинам.
6. Как организуете свое рабочее пространство
7. Какими приемами самопомощи будите пользоваться, если столкнетесь со стрессовой или фрустрирующей ситуацией?

*Пояснение: Билеты к комплексному экзамену формируются из заданий теоретического, практического характера и ситуативной задачи. Для решения ситуативной задачи предлагается алгоритм.*

**Условия выполнения задания**

Место: учебная аудитория

Максимальное время выполнения задания 40 минут

**2.2 Критерии оценки**

**Критерии оценки за теоретическое задание**

**Критерии оценки за практическое задание 2.1**

**Критерии оценки за практическое задание 2.2**

За каждый правильный ответ по алгоритму ситуативной задачи начисляется 1 балл.

Максимальное количество баллов – 7.

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | 7 баллов |
| 4 (хорошо) | 6-5 баллов |
| 3 (удовлетворительно) | 4 балла |
| 2 (не удовлетворительно) | 3 и менее баллов |

## 3. Пакет экзаменатора

|  |
| --- |
| **ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА** |
| **Задание комплексное** |
| **Результаты освоения** (объекты оценки) | **Критерии оценки результата** (в соответствии с разделом 2.4 «Комплекта оценочных средств») | **Отметка о выполнении**  |
| **Умения:**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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;поддерживать деловую репутацию;создавать и соблюдать имидж делового человека;организовывать деловое общение подчиненных.**Знания:**правила делового общения;этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;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 др.;правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.  | - перечислить методы начала беседы;- выбрать метод начала беседы, обосновать свой выбор;- перечислить типы аргументов;- выбрать тип аргумента, обосновать свой выбор;- перечислить составляющие имиджа делового человека; - перечислить приемы правильного слушания;- выбрать приемы правильного слушания, обосновать свой выбор;- перечислить техники слушания;-перечислить стратегии (способы) урегулирования конфликтами;- выбрать стратегии (способы) урегулирования конфликтами, обосновать свой выбор;- перечислить приемы самопомощи;-перечислить этические нормы взаимоотношений в референтной группе;- озвучить советы Ганнинга чтобы писать ясно (*индекс туманности);*- воспроизвести способы организации рабочего пространства |  |
| Условия выполнения заданий Время выполнения задания мин./час. *40 минут*Место: учебная аудитория |