

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Колледж мировой экономики и передовых технологий»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины ОП.03. Профессиональная этика и основы делового
общения

по специальности

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение**

форма обучения очная

квалификация – специалист по документационному обеспечению
управления и архивному делу

Москва - 2025

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
экономических дисциплин

Протокол от 31 августа 2025 г.№ 1

**Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта
по специальности среднего профессионального
образования**

46.02.01 Документационное обеспечение
управления и архивоведение

Председатель ПЦК

 / Гусейнова Э.И.

Заместитель директора по методической работе

 Подпись / Ю.И. Богомолова

РАССМОТРЕНА

на заседании Педагогического совета

Протокол от 31 августа 2025 г.№ 1

Разработчик:

Донская Н.А., к.фил.н., преподаватель АНО ПО «Колледж мировой экономики и передовых
технологий»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ учебной дисциплины ОП.03. Профессиональная этика и основы делового общения.....	4
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ для промежуточного контроля успеваемости по дисциплине ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения.....	9
2.1. Пояснительная записка.....	9
2.2. Оценочные средства для проведения промежуточного контроля.....	11

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ учебной дисциплины ОП.03. Профессиональная этика и основы делового общения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование раздела, темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Уметь:				
<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	OK.03 OK.04 OK.06	Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	Опрос (устный/письменный). Выполнение практического задания.	
	OK.03 OK.04 OK.06	Тема 2 Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Опрос (устный/письменный). Выполнение практического задания.	
	OK.03 OK.04 OK.06	Тема 3 Деловой протокол	Опрос (устный/письменный). Выполнение практического задания.	
	OK.03 OK.04 OK.06	Тема 4 Этические нормы деловой коммуникации	Опрос (устный/письменный). Выполнение практического задания.	
		Дифференцированный		Тестовые задания

<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - психологические особенности личности; - особенности социального и культурного контекста. 		зачет		
---	--	-------	--	--

2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ для промежуточного контроля успеваемости по дисциплине ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения

2.1. Пояснительная записка

Комплект оценочных средств предназначен для мониторинга качества получаемых обучающимися образовательных результатов, по наиболее значимым для дальнейшего обучения темам, разделам учебной дисциплины ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения входит в состав фонда оценочных средств программы подготовки специалистов среднего звена по специальности по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, реализуемой в АНО ПО «Колледж мировой экономики и передовых технологий».

Комплект оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточного контроля успеваемости включает тестовые задания.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.03 Профессиональная этика и основы делового общения обучающийся должен обладать предусмотренными 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение умениями и знаниями:

Умения:	<ul style="list-style-type: none">- 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 (организайзер);- 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;
Знания:	<ul style="list-style-type: none">- правила проведения деловых переговоров;- этика делового общения;- правила речевого этикета;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - психологические особенности личности; - особенности социального и культурного контекста - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).
--	---

Знания и умения, формируемые в рамках ОП 03. Профессиональная этика и основы делового общения, направлены на формирование общих и/или профессиональных компетенций:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

2.2. Оценочные средства для проведения промежуточного контроля

ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

Инструкция по выполнению тестовых заданий:

Каждое тестовое задание варианта имеет определенный порядковый номер, из которых - один верный и остальные неверные ответы.

Оценка результатов знаний в процентном соотношении оценки (по пятибалльной системе) выставляется в следующих диапазонах:

«отлично» - 90%-100% правильных ответов;

«хорошо» - 75%-90% правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50%-75% правильных ответов;

«неудовлетворительно» - менее 50% правильных ответов.
Время, которое отводится на выполнение данного теста-20 минут.

1. Что такое профессиональная этика?

- A) Набор правил для личной жизни
- B) Совокупность норм и принципов, регулирующих поведение в профессиональной среде
- C) Указания по выполнению рабочих задач
- D) Кодекс поведения для студентов

Ответ: B

2. Какой из следующих аспектов не относится к деловому общению?

- A) Вербальное общение
- B) Невербальное общение
- C) Личное общение
- D) Общение с друзьями

Ответ: D

3. Что такое этикет в деловом общении?

- A) Неписаные правила поведения в обществе
- B) Официальные законы, регулирующие общение
- C) Личные предпочтения в общении
- D) Правила, касающиеся только письменного общения

Ответ: A

4. Какое из следующих утверждений является примером неэтичного поведения?

- A) Честное обсуждение проблем
- B) Плагиат в работе
- C) Уважительное отношение к коллегам
- D) Соблюдение сроков выполнения задач

Ответ: B

5. Какой из следующих факторов важен для эффективного делового общения?

- A) Умение слушать
- B) Игнорирование мнений других
- C) Неправильная интерпретация информации
- D) Пренебрежение обратной связью

Ответ: A

6. Что такое конфиденциальность в профессиональной этике?

- A) Обязанность делиться информацией с коллегами

- В) Защита личной и корпоративной информации от несанкционированного доступа
- С) Право на открытое обсуждение всех вопросов
- Д) Процесс создания новых идей

Ответ: В

7. Какой из следующих принципов является основным в деловом этикете?

- А) Агрессия в общении
- Б) Уважение к собеседнику
- С) Игнорирование правил
- Д) Пренебрежение мнением других

Ответ: В

8. Какое поведение считается проявлением активного слушания?

- А) Мыслить о своем ответе, пока собеседник говорит
- Б) Задавать уточняющие вопросы и перефразировать сказанное
- С) Перебивать собеседника
- Д) Игнорировать эмоции собеседника

Ответ: В

9. Что такое деловая переписка?

- А) Общение между друзьями по электронной почте
- Б) Официальные письма и сообщения, касающиеся работы
- С) Личное общение по телефону
- Д) Сообщения в социальных сетях

Ответ: В

10. Какое из следующих утверждений верно о невербальном общении?

- А) Оно не влияет на восприятие информации
- Б) Оно может передавать эмоции и намерения
- С) Оно всегда противоречит верbalному общению
- Д) Оно не имеет значения в бизнесе

Ответ: В

11. Какой из следующих факторов может негативно повлиять на деловое общение?

- А) Четкость и ясность сообщений
- Б) Эмоциональная неуравновешенность
- С) Уважительное отношение к собеседнику
- Д) Использование профессионального языка

Ответ: В

12. Что такое конфликт интересов?

- A) Ситуация, когда личные интересы влияют на профессиональные решения
- B) Конфликт между двумя коллегами
- C) Конфликт между работником и работодателем
- D) Разногласия по поводу рабочих задач

Ответ: A

13. Какой из следующих подходов является наиболее эффективным для разрешения конфликтов?

- A) Игнорирование проблемы
- B) Открытое обсуждение ситуации с обеими сторонами
- C) Принуждение одной стороны к уступке
- D) Уход от конфликта

Ответ: B

14. Что такое профессиональная репутация?

- A) Общее мнение о человеке на основе его личных качеств
- B) Восприятие человека на основе его профессиональных достижений и поведения
- C) Оценка внешнего вида человека
- D) Мнение о человеке, основанное на слухах

Ответ: B

15. Какое из следующих утверждений является примером конструктивной критики?

- A) «Ты никогда не делаешь это правильно».
- B) "Я заметил, что ты мог бы улучшить этот аспект своей работы."
- C) "Это ужасно, ты должен исправить это."
- D) "Ты не умеешь работать в команде."

Ответ: B

16. Что такое активное слушание?

- A) Процесс, при котором слушатель молчит и ждет своей очереди говорить
- B) Процесс, при котором слушатель активно участвует в разговоре, задавая вопросы и уточняя информацию
- C) Процесс, при котором слушатель игнорирует собеседника
- D) Процесс, при котором слушатель дает советы

Ответ: B

17. Какое из следующих утверждений верно о деловых встречах?

- A) Их можно проводить без предварительной подготовки
- B) Они должны иметь четкую повестку дня
- C) Время на встречах не имеет значения
- D) Все участники должны быть молчаливыми

Ответ: В

18. Что такое невербальные сигналы в общении?

- A) Слова, которые мы произносим
- B) Жесты, мимика и тон голоса
- C) Письменные сообщения
- D) Электронные письма

Ответ: В

19. Какое из следующих утверждений является примером уважительного общения

- A) "Ты не прав, и вот почему..."
- B) "Я понимаю твою точку зрения, но у меня есть другое мнение."
- C) "Это не имеет смысла."
- D) "Ты всегда ошибаешься."

Ответ: В

20. Что такое обратная связь

- A) Ответ на сообщение или действие другого человека
- B) Процесс обучения
- C) Оценка работы коллег
- D) Процесс передачи информации

Ответ: А

21. Какое из следующих утверждений верно о деловой этике?

- A) Она не важна для успеха бизнеса
- B) Она помогает строить доверительные отношения
- C) Она ограничивает свободу действий сотрудников
- D) Она применяется только к руководителям

Ответ: В

22. Какой из следующих аспектов важен для построения доверительных отношений в команде?

- A) Прозрачность коммуникации
- B) Скрытие информации
- C) Игнорирование мнений других
- D) Конфликты интересов

Ответ: А

23. Что такое деловая репутация компании?

- A) Общее мнение о качестве продукции компании
- B) Восприятие компании на основе ее поведения и достижений
- C) Количество сотрудников в компании
- D) Финансовые показатели компании

Ответ: B

24. Какой из следующих методов является эффективным для управления стрессом на рабочем месте?

- A) Игнорирование проблем
- B) Упражнения на релаксацию и медитацию
- C) Непрерывная работа без перерывов
- D) Увеличение нагрузки

Ответ: B

25. Какое из следующих утверждений верно о навыках общения?

- A) Они важны только для руководителей
- B) Они могут быть развиты и улучшены
- C) Они не имеют значения в бизнесе
- D) Они зависят только от личных качеств

Ответ: B

26. Какой из следующих принципов является основным в профессиональной этике?

- A) Честность
- B) Манипуляции
- C) Ложь
- D) Обман

Ответ: A

27. Что такое деловая коммуникация?

- A) Общение между друзьями
- B) Общение между коллегами и партнерами по бизнесу
- C) Личное общение на отдыхе
- D) Общение в социальных сетях

Ответ: B

28. Какое из следующих утверждений верно о письменном деловом общении?

- A) Оно не требует внимания к деталям
- B) Оно должно быть четким и лаконичным
- C) Оно может содержать много неформальных выражений
- D) Оно не требует проверки перед отправкой

Ответ: B

29. Какой из следующих аспектов важен для успешного завершения переговоров?

- A) Умение манипулировать другой стороной
- B) Поиск компромисса и взаимовыгодного решения
- C) Игнорирование потребностей другой стороны
- D) Принуждение к соглашению

Ответ: Б

30. Что такое эмпатия в деловом общении?

- A) Способность понимать и чувствовать эмоции других людей
- B) Способность игнорировать чувства других людей
- C) Способность манипулировать эмоциями других людей
- D) Способность говорить только о своих чувствах

Ответ: А

31. Какое из следующих утверждений верно о конфликте на рабочем месте?

- A) Все конфликты следует избегать
- B) Конфликты могут быть конструктивными и приводить к улучшениям
- C) Конфликты всегда негативны
- D) Конфликты не влияют на команду

Ответ: Б

32. Какое поведение считается проявлением агрессивного общения?

- A) Уважительное высказывание мнения
- B) Упреки и обвинения в адрес собеседника
- C) Спокойное обсуждение проблемы
- D) Слушание мнения другого человека

Ответ: Б

33. Что такое профессиональное поведение?

- A) Поведение, соответствующее нормам и ожиданиям профессии
- B) Поведение, основанное на личных предпочтениях
- C) Поведение, игнорирующее правила компании
- D) Поведение, основанное на эмоциях

Ответ: А

34. Какой из следующих факторов способствует эффективному командному взаимодействию?

- A) Отсутствие доверия между членами команды
- B) Открытость и честность в общении
- C) Игнорирование мнений других членов команды
- D) Конфликты интересов

Ответ: Б

35. Какое из следующих утверждений верно о деловых отношениях?

- A) Они основаны только на финансовых интересах
- B) Они требуют уважения и доверия между сторонами
- C) Они могут быть односторонними
- D) Они не требуют соблюдения этики

Ответ: Б

36. Что такое активное участие в обсуждении?

- A) Молча слушать других участников
- B) Задавать вопросы и высказывать свое мнение
- C) Игнорировать мнения других участников
- D) Перебивать собеседников

Ответ: Б

37. Какое из следующих утверждений верно о культурных различиях в деловом общении?

- A) Они не влияют на коммуникацию
- B) Они могут создавать недопонимание
- C) Все культуры одинаковы
- D) Они не имеют значения в международном бизнесе

Ответ: Б

38. Что такое корректная критика?

- A) Критика, направленная на унижение человека
- B) Критика, основанная на фактах и предложениях по улучшению
- C) Критика без каких-либо оснований
- D) Критика, которая игнорирует положительные стороны работы

Ответ: Б

39. Какой из следующих аспектов важен для успешной презентации?

- A) Подготовленность и уверенность в себе
- B) Неподготовленность
- C) Игнорирование вопросов аудитории
- D) Долгие монологи без взаимодействия

Ответ: А

40. Какое из следующих утверждений верно о значении обратной связи в деловом общении?

- A) Она не важна для улучшения работы
- B) Она помогает понять, как воспринимается информация
- C) Она должна быть всегда положительной
- D) Она не имеет значения для команды

Ответ: Б

