



**Профессиональное образовательное учреждение**  
**«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**  
105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

по дисциплине

**ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

профессии 46.01.03 Делопроизводитель

**Москва, 2023**



ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ  
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

Фонд оценочных средств общепрофессиональной учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура разработан с учетом требований ФГОС СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 369, зарегистрированного в Минюсте России (регистрационный номер № 29509) 46.01.03 «Делопроизводитель», с изменениями, внесенными приказом Минобрнауки России № 243 от 28.03.2014 г., приказом Минобрнауки России №247 от 17.03.2015 г. и на основе рабочей программы дисциплины ОП.01 Деловая культура



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
2. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
3. Состав фонда оценочных средств для текущего контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине.....	5
4. Состав фонда оценочных средств для промежуточного контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине.....	11



## 1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена и обеспечивает повышение качества образовательного процесса.

Целью создания ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся на конкретном этапе обучения требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования и иным нормативным документам.

ФОС по общепрофессиональной дисциплине ОП.01 Деловая культура представляет собой совокупность контролирующих материалов, позволяющих оценить освоенные компетенции при проведении текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

## 2. Паспорт фонда оценочных средств

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

знать:

- правила поведения человека;
- нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
- отношения руководителя и подчиненных; - нормы речевого этикета в деловом общении

уметь:

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

## 3. Состав ФОС для текущего контроля знаний, умений, обучающихся по учебной дисциплине.

Тестовые задания по теме «Анализ культуры делового общения в профессиональной деятельности делопроизводителя»

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
Выбрать верные ответы.			



1	Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом	в	1
2	Этикет — это: а) наука о морали б) манера поведения человека в обществе в) общая культура	б	1
3	Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность	в	1
4	Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению: а) вежливость б) тактичность в) деликатность г) доброжелательность	а, б	1
5	Предупредительность - это: а) галантность по отношению к дамам б) подбострастность в) умение оказать небольшую услугу г) льстивость д) приветливость по отношению к старшему е) умение вовремя сгладить неловкость	а, в, д, е	1
6	Соблюдение чувства меры в разговоре - это: а) вежливость б) дипломатичность в) тактичность г) предупредительность д) все ответы верны е) все ответы не верны	в	1
7	Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть: а) женщины б) мужчины в) младшие по возрасту г) младшие по положению (подчиненный)	а	1
8	Деловой протокол - это: а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей б) свод правил в деловых и служебных отношениях в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки г) все ответы верны д) все ответы неверны	в	1

9	<p>Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:</p> <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли</p> <p>б) не доверяй никому и уважай себя</p> <p>в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников</p> <p>г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)</p> <p>д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица</p> <p>е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства</p>	а,в,д	1
10	<p>Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету:</p> <p>а) делайте все вовремя</p> <p>б) громко не смейтесь</p> <p>в) сдерживайте свое раздражение</p> <p>г) не болтайте лишнего</p> <p>д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы</p> <p>е) думайте о других, а не только о себе</p> <p>ж) не будьте неряшливы</p> <p>з) одевайтесь как положено</p> <p>и) говорите и пишите хорошим языком</p>	а,г,д,е,з,и	1
11	<p>Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:</p> <p>а) этические нормы и правила</p> <p>б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия</p> <p>в) начальная фаза беседы задает ей тон</p> <p>г) все позиции верны</p> <p>д) все позиции неверны</p>	г	2
12	<p>Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:</p> <p>а) пунктуальности</p> <p>б) правильного выбора места проведения беседы</p> <p>в) интерьера помещения</p> <p>г) установления контакта с партнером</p> <p>д) первых фраз во время беседы</p> <p>е) использования обращения по имени</p> <p>ж) все ответы верны</p> <p>з) все ответы неверны</p>	ж	2



13	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намек г) желание доставить радость	б, г	2
14	Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное д) диалогическое е) все ответы верны ж) все ответы неверны	а,в,д	2
15	К видам общения относятся: а) «контакт масок» б) вербальное общение в) ролевое общение г) деловое общение д) невербальное общение е) светское общение ж) все ответы верны з) все ответы неверны	а,в,г,е	2

Тема «Общение в профессиональной деятельности»

Тестовые задания:

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
Выбрать верные ответы.			
1	Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать: а) этические нормы и правила б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия в) начальная фаза беседы задает ей тон г) все позиции верны д) все позиции неверны	г	1



2	<p>Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:</p> <p>а) пунктуальности  б) правильного выбора места проведения беседы  в) интерьера помещения  г) установления контакта с партнером  д) первых фраз во время беседы  е) использования обращения по имени  ж) все ответы верны  з) все ответы неверны</p>	ж	1
3	<p>Что главное в подарке:</p> <p>а) цена  б) искренность  в) намек  г) желание доставить радость</p>	б, г	1
4	<p>Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:</p> <p>а) императивное  б) интерактивное  в) манипулятивное  г) перцентивное  д) диалогическое  е) все ответы верны  ж) все ответы неверны</p>	а,в,д	1
5	<p>К видам общения относятся:</p> <p>а) «контакт масок»  б) вербальное общение  в) ролевое общение  г) деловое общение  д) невербальное общение  е) светское общение  ж) все ответы верны  з) все ответы неверны</p>	а,в,г,е	1
6	<p>Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:</p> <p>а) образование  б) социальный статус  в) внешний вид  г) возраст  д) манера поведения  е) все ответы верны  ж) все ответы неверны</p>	в,д	1



	ж) все ответы неверны		
7	Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещены на груди б) руки на бедрах в) рука поддерживающая подбородок	а	1
8	Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает: а) превосходство б) партнерские отношения в) стремление к подчинению	б	1
9	При удивлении: а) брови подняты б) глаза широко открыты в) рот приоткрыт г) все ответы верны д) все ответы неверны	г	1
10	Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта: а) многословие одного из партнеров б) коммуникативные барьеры в) лично-индивидуальные особенности партнера г) бестактности д) неконтролируемость эмоционального состояния е) все ответы верны ж) все ответы неверны	е	1
11	Конфликтная ситуация - это: а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов б) накопившиеся противоречия в) стечение обстоятельств	б	2
12	Эмоциональное состояние собеседника мы определяем: а) по вербальным средствам общения б) по невербальным средствам общения в) оба ответа верны г) оба ответа неверны	в	2
13	Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта б) препятствуют возникновению конфликта в) помогают разрешить конфликт	а	2
14	Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух	б	2

	сторон, -это: а) компромисс б) сотрудничество в) избегание г) соперничество д) приспособление		
15	Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?: а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему в) партнер слышит только то, что хочет услышать г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать е) все ответы верны ж) все ответы неверны	б,д	2

4. Состав фонда оценочных средств для промежуточного контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине ОП.01 «Деловая культура», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который проводится в форме письменных тестовых заданий.

**4. Состав фонда оценочных средств для промежуточного контроля знаний, умений обучающихся по учебной дисциплине**

1. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность;
- г) скромность, сдержанность

2. Соблюдение чувства меры в разговоре — это

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность.

3. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода;
- г) опрятность

4. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите



правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшений»

5. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей; б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны

6. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

7. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) первых фраз во время беседы;
- в) установления контакта с партнером;
- г) все ответы верны.

8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное.
- д) диалогическое.

9. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения;

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения;

11. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) типа темперамента;
- г) все ответы верны.

12. Конфликтная ситуация — это:



- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств;
- г) все ответы верны

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

14. Конфликт гены — это слова, действия, которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

15. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны

16. Проявление эмоций зависит:

- а) от воспитания;
- б) от темперамента;
- в) от привычек;
- г) все ответы верны

17. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

18. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

19. Выбор стиля руководства зависит от:

- а) напористости участников
- б) точки зрения руководителя на проблему
- в) ситуации и целей совещания
- г) состава участников

20. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...

- а) условия выполнения договоренностей
- б) границы его компетентности
- в) нерешенные вопросы



г) условия для дальнейшего сотрудничества

Задание 1

Кем был впервые введен термин «этика»?

Задание 2

Унифицированные правила поведения для тех или иных ситуаций – это ...

Задание 3

Краткий (как правило, не более 1-2 страниц) документ, касающийся одного вопроса (или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами) – это ...

Задание 4

Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений – это ...

Задание 5

Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта – это ...

Задание 6

Процесс обмена информации и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств - это ...

Задание 7

Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований – это...

Задание 8

Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям, с которыми он связан в силу профессии и к обществу в целом – это ...

Задание 9

Уровень общего развития человека, это выражение его духовной культуры – это ...

Задание 10

Врожденные особенности человека, которые обуславливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это ...

Задание 11

Умение придерживаться принятых правил этикета и этических норм в поведении и общении – это

Задание 12

Совокупность черт характера, которые помогают человеку превратиться в образец для подражания – это ...

Задание 13

Чувство, в котором проявляется устойчивое отношение человека к общественным событиям и другим людям и к самому себе, - это ....

Задание 14

Деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики – это ...

Задание 15

Общение людей, осуществляемое без помощи языка – это ...

Задание 16

Специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем, - это

Задание 17



Наука о морали – это...

Задание 18

Соблюдение чувства меры в разговоре – это

Задание 19

Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это

Задание 20

Жесты, включающие различного рода перекрещивание рук и ног — это:

Ключ к тесту

Часть А	
1	в
2	в
3	б
4	б
5	б
6	а, в
7	г
8	а, в, д
9	в, г
10	а, в, г
11	в
12	а
13	а, в, г
14	б
15	а
16	г
17	а, в
18	в
19	в
20	в
Часть В	
1	Аристотель
2	Норма этикета.
3	Деловое письмо
4	Деловая беседа
5	Конфликтная ситуация
6	Вербальное общение
7	Компромисс
8	Профессиональная этика
9	Культура речи
10	Темперамент
11	Тактичность
12	Калокагатия
13	Моральные чувства
14	Формы делового общения
15	Невербальная коммуникация
16	Переговоры
17	Этикет
18	Тактичность
19	Сотрудничество
20	Закрывают жесты

### Критерии оценки дифференцированного зачёта:

#### Тестирование

- «2» балла - за 20 – 40% правильно выполненных заданий,
- «3» балла - за 50 – 70% правильно выполненных заданий,
- «4» балла - за 70 – 85% правильно выполненных заданий,
- «5» баллов - за правильное выполнение более 85% заданий

### Информационное обеспечение реализации программы

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488- 1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>.
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154>.
3. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: ЭУМК. – Москва: Академия, 2021.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник. – Москва: Академия, 2021. – 192 с.

