

Департамент образования и молодежной политики  
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры  
Бюджетное учреждение среднего профессионального образования  
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры  
«Междуреченский агропромышленный колледж»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ОП.06. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ  
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО  
**Документационное обеспечение управления**

**г.п. Междуреченский, 2014**

**Разработчики:**

О.М. Банчура преподаватель бюджетного учреждения среднего профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Междуреченский агропромышленный колледж»

## **1. Общие положения**

### ***Область применения***

Комплект оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП 06 «Профессиональная этика и психология делового общения» основной профессиональной образовательной программы по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

В результате освоения учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

31 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

32 особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приёмов и презентаций;

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации;

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя; ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения;

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела;

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

### **Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения  
по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

### Контроль по Разделу 1. Цели и основные задачи предмета

Инструкция: внимательно прочитайте задание - ответьте на вопросы теста

Время выполнения задания: 40 минут.

1	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Кем был впервые употреблен термин «этика»: 1) Цицероном 2) Эпикуром 3) Аристотелем 4) Сократом
2	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Назовите термин, не являющийся тождественным остальным: 1) этика 2) мораль 3) нравственность 4) профессионализм
3	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Наука, предметом которой является мораль: 1) этика 2) эстетика 3) психология 4) логика
4	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Что не относится к категориям этики: 1) добро 2) сознание 3) долг 4) совесть
5	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу: 1) служебная этика 2) авторитарная этика 3) профессиональная этика 4) гуманистическая этика
6	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Профессиональная этика относится к ... 1) теории этики 2) истории этики 3) прикладной этике 4) этике самоограничения
7	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Характеристика личности с точки зрения выполнения нравственных требований, предъявляемых обществом: 1) требовательность 2) ответственность 3) активность 4) вспыльчивость
8	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Мораль – это: 1) система правил и норм поведения 2) учение, цель которого стремление человека к счастью 3) историческая эпоха 4) этикетная формула
9	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Виды государственной службы РФ: 1) гражданская 2) военная 3) правоохранительная 4) все ответы верны
10	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Что не относится к критериям эффективной деятельности госслужащего: 1) рост уровня жизни населения 2) количество и качество принимаемых управленческих решений 3) снизилась преступность 4) рост производительности труда в промышленном секторе
11	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

	<p>Нормативный акт, принятый органами профессиональных сообществ, который в систематизированном виде содержит обязательные для исполнения нравственно-этические предписания, регламентирующие профессиональное поведение:</p> <p>1) устав 2) указ 3) кодекс 4) декларация</p>
12	<p>УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:</p> <p>Целями разработки Типового кодекса этики и служебного поведения госслужащих РФ являются:</p> <p>1) установления этических норм и правил служебного поведения 2) повышения доверия граждан к госорганам 3) повышения самосознания госслужащих 4) обеспечения единых норм поведения для госслужащих</p>
13	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА</p> <p>К проявлениям коррупции не относится:</p> <p>1) взяточничество 2) протекционизм 3) незаконный лоббизм 4) двоемыслие</p>
14	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:</p> <p>Ситуацию, при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью и правами и законными интересами, называют:</p> <p>1) дисциплинарная ответственность 2) конфликт интересов 3) профессиональный долг 4) гражданская честь</p>
15	<p>УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:</p> <p>Перечислите негативные явления имеющие место при должностном продвижении по службе:</p> <p>1) способность к налаживанию связей 2) профпереподготовка и повышение квалификации 3) протекция 4) аттестация</p>
16	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:</p> <p>Этический принцип неразглашения тайны:</p> <p>1) толерантность 2) терпимость 3) экспрессивность 4) конфиденциальность</p>
17	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:</p> <p>К основополагающим ценностям корпоративной этики <b>не</b> относятся:</p> <p>1) честность и непредвзятость 2) самонадеянность и личный интерес 3) компетентность и профессионализм 4) ответственность и взаимозаменяемость</p>
18	<p>УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:</p> <p>К принципам служебного поведения государственных служащих относятся:</p> <p>1) добросовестно исполнять должностные обязанности 2) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики 3) проявлять корректность и внимательность с гражданами 4) влиять на служебную деятельность политических партий</p>
19	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:</p> <p>В служебном поведении государственный служащий должен воздерживаться от:</p> <p>1) применения мер по предотвращению конфликта интересов 2) соблюдения норм профессиональной этики 3) высказываний, дискриминирующих по признакам пола, расы и др 4) предоставления сведений о своих доходах</p>
20	<p>УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:</p> <p>Толерантность – это:</p> <p>1) проявление силы воли 2) терпимость к чужим мнениям 3) проявление социальной активности 4) нетерпимость к чужим мнениям</p>

**Контроль по Разделу 2. Психология общения; Разделу 3. Управление конфликтами и стрессами; Раздел 4. Культура речи.**

Инструкция: внимательно прочитайте задание - ответьте на вопросы теста,  
 Время выполнения задания: 40 минут.

1	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата, является: 1) восприятием 2) общением 3) влиянием 4) взаимопониманием
2	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Обеспечить успех общего дела и создать необходимые условия для сотрудничества людей с целью осуществления значимых целей, достижения результата, может: 1) деловое общение 2) манипулятивное общение 3) светское общение 4) формальное общение
3	УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ: Эффективность общения связана с: 1) тоном обращения 2) поведением собеседников 3) специальными способностями 4) умением слушать собеседника
4	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Вид общения, при котором происходит контакт «с глазу на глаз», «лицом к лицу»: 1) непосредственное 2) массовое 3) вербальное 4) ролевое
5	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Вид общения, при котором контакт осуществляется при помощи письменных или технических средств: 1) вербальное 2) невербальное 3) непосредственное 4) опосредованное
6	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Скрытый способ управления, воздействия на человека, с целью получение выгоды, называется: 1) убеждение 2) внушение 3) манипуляция 4) влияние
7	УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ: Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам в процессе телефонного разговора: 1) «Алло, кто это?» 2) «Иванова нет, не знаю где он!» 3) «Куда я попала?» 4) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь предать?»
8	УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ: Состояниями человека при транзактном анализе взаимодействия, выделенные Э. Берном являются: 1) «подросток» 2) «ребенок» 3) «взрослый» 4) «родитель»
9	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: При ведении деловой беседы <b>не</b> рекомендуется: 1) уважать своего собеседника 2) быть всегда непреклонным 3) внимательно выслушать собеседника 4) избегать недоразумений и неверных толкований
10	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: К формам деловой коммуникации не относится: 1) деловая беседа 2) деловые переговоры по телефону 3) деловое подражание 4) деловое совещание
11	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА: Дискуссия – это:

	1) публичный конфликт 2) публичный диалог	3) публичный скандал 4) публичный спор
12	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Разновидностями спора <b>не</b> является:	
	1) беседа 2) полемика	3) диспут 4) дискуссия
13	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА	
	Соблюдение чувства меры в разговоре – это:	
	1) вежливость 2) тактичность	3) дипломатичность 4) предупредительность
14	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	К вербальным средствам влияния относятся:	
	1) жесты и взгляд 2) рукопожатие	3) речь 4) речевые паузы
15	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	К невербальным средствам общения относятся:	
	1) речевые интерпретации 2) устные и письменные средства	3) эмоциональные переживания 4) визуальные, аудиальные и тактильные средства
16	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Наука, которая исследует расположение людей в пространстве при общении:	
	1) такесика 2) проксемика	3) кинестика 4) экстралингвистика
17	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Интерес к человеку можно выразить невербально:	
	1) помещенными на бедрах руками 2) пронзительным взглядом	3) скрещенными на груди руками 4) наклоном корпуса в сторону говорящего
18	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	К жестам самоконтроля относятся:	
	1) скрещенные руки и ноги 2) рука, приложенная к груди	3) помещенные на бедрах руки 4) сведенные за спину руки, при этом одна сжимает другую
19	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Самая важная и охраняемая пространственная зона – это:	
	1) социальная 2) интимная	3) личная 4) общественная
20	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Пространственная зона общения с группой, с большим количеством людей, определяется как:	
	1) интимная 2) личная	3) социальная 4) общественная
21	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Индивидуально - психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения – это:	
	1) характер 2) темперамент	3) способности 4) интеллект
22	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Совокупность устойчивых свойств индивида, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки – это:	
	1) характер 2) одаренность	3) темперамент 4) задатки
23	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Сопереживание является проявлением:	



	1) идентификации 2) аттракции	3) эмпатии 4) рефлексии
24	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему – это:	
	1) эмпатия 2) аттракция	3) девиация 4) рефлексия
25	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Человек с высоким уровнем коммуникативной культуры должен обладать:	
	1) чувством юмора 2) хорошей внешностью	3) логическим мышлением 4) эмпатией
26	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Определите свойства личности, способствующие успешному общению:	
	1) конфликтность и агрессивность 2) эмпатийность и толерантность	3) интровертированность и застенчивость 4) экстравертированность и авторитарность
27	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Определите свойства личности, затрудняющие общение:	
	1) толерантность и мобильность 2) агрессивность и ригидность	3) доброжелательность и открытость 4) экстравертированность и эмпатийность
28	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Процесс самопознания и осознания человеком себя и того, как он воспринимается партнером по общению:	
	1) рефлексия 2) идентификация	3) визуализация 4) самопрезентация
29	УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:	
	К негативным эмоциональным состояниям относятся:	
	1) агрессия 2) гнев	3) настроение 4) вина
30	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон:	
	1) компромисс 2) сотрудничество	3) избегание 4) соперничество
31	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	В конфликтной ситуации рекомендуется:	
	1) критически оценивать партнера 2) демонстрировать знаки своего превосходства	3) преувеличивать свои заслуги 4) избегать демонстрации знаков превосходства
32	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что - то под влиянием группового мнения:	
	1) конформность 2) фрустрация	3) мобильность 4) инфантильность
33	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Открытая борьба за свои интересы – это:	
	1) сотрудничество 2) соперничество	3) компромисс 4) приспособление
34	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, это:	
	1) приспособление 2) конкуренция	3) сотрудничество 4) компромисс
35	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Что можно допускать в условиях конфликта:	

	1) критически оценивать партнера 2) учитывать интересы партнера	3) преувеличивать свои заслуги 4) обрушивать на партнера множество претензий
36	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Средством профилактики конфликтной ситуации является техника: 1) «я – высказывание» 2) «ты – высказывание»	
	3) «вы – высказывание» 4) «я – ты – высказывание»	
37	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Поведение человека в общественных местах регулирует: 1) этика 2) эстетика	
	3) этикет 4) обычай	
38	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Нормами этикета являются: 1) упорство, настойчивость 2) вежливость, тактичность	
	3) принципиальность, напористость 4) беспрекословность, твердость	
39	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Правила регламентирующие порядок встреч и проводов гостей (делегаций), проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки, называют: 1) свод принципов делового общения 2) свод правил деловых и служебных отношений	
	3) деловой протокол 4) осознание сотрудниками своих обязанностей	
40	УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:	
	Согласно деловому протоколу при размещении деловых партнеров в автомобиле главного гостя следует посадить: 1) рядом с водителем 2) по желанию гостя	
	3) на заднее сиденье за водителем 4) на заднее сиденье по диагонали от водителя	