

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«КАМЕНСК-УРАЛЬСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

С научно-методическим советом

Протокол № \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Ю.А. Некрасова

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

\_\_\_\_\_  
А.Г. Безгодов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ИТОВОВЫХ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ**

**ОП 2 ОСНОВЫ ЭТИКИ И ПСИХОЛОГИИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

основной профессиональной образовательной программы  
в соответствии с ФГОС по специальности

**46.01.01 Секретарь**

г. Каменск-Уральский  
2018

Настоящий комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта начального профессионального образования по профессиям 46.01.01 Секретарь и предназначен для контроля формирования компетенций, формируемых дисциплиной ОП 2 Основы этики и психологии профессиональной деятельности у студентов, обучающихся по очной форме.

Разработчики:

Степанова Н.М. преподаватель ГАПОУ СО «КУАТ».

Рецензенты от техникума:

Некрасова Ю.А., заместитель директора по НМР ГАПОУ СО «КУАТ».

Рассмотрено на заседании П(Ц)К. Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Руководитель П(Ц)К: \_\_\_\_\_

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# **1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

## **1.1 Общие положения**

Контрольно-оценочные средства включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в виде проверочных работ в форме теста.

## **1.2 Область применения комплекта контрольно-измерительных материалов**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, изучающих учебную дисциплину Основы этики и психологии профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по профессии 46.01.01 Секретарь

## **1.3 Общие и профессиональные компетенции**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей 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.

ОК 8. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения; использовать методы и средства делового общения.

ОК 9. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 2.1. Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей.

ПК 2.2. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения.

ПК 2.3. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч,

ПК 2.4. Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

ПК 2.5. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

### **2.1. Распределение типов заданий**

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции

Форма контроля и оценивания

Уметь:

- соблюдать профессиональный этикет;
- соблюдать общие нормы и правила поведения;
- использовать приемы делового общения и навыки культуры поведения;
- создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе;

Знать:

- основы психологии;
- основы психологии общения;
- основы деловой культуры, наблюдение и оценка деятельности на практических занятиях, при проведении деловых игр;
- основы этики профессиональных отношений, письменный опрос, оценка выполненных тестовых заданий;
- основы конфликтологии, наблюдение и оценка деятельности на практических занятиях, при проведении деловых игр.

### **3. Контроль и оценка результатов ОСВОЕНИЯ учебной дисциплины**

*Контроль знаний* обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации. Текущая аттестация обучающихся – оценка знаний и умений проводится постоянно с помощью проверочных работ, устного опроса, выполнения студентами индивидуальных и групповых заданий, на практических занятиях, по результатам самостоятельной работы обучающихся.

*Оценка* индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации в форме тестов производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	
<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
<b>балл (отметка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
18 - 20	
5	отлично
17 - 12	
4	хорошо
11 - 8	
3	удовлетворительно
7 и менее	
2	неудовлетворительно

*Итоговым контролем* освоения обучающимися дисциплины является дифференцированный зачет в форме теста.

# КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Основы этики и психологии профессиональной деятельности

По профессии «Секретарь»

вариант № 1

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:

К категориям этики **не** относится:

- 1) добро
- 2) успеваемость в школе
- 3) долг
- 4) справедливость

3

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Профессиональные моральные нормы включают:

- 1) вежливость
- 2) корректность
- 3) тактичность
- 4) все ответы верны

4

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Высказывание «Поступай по отношению к другим так, как ты бы хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе», называют:

- 1) правилами приличия
- 2) требованием морали
- 3) «золотым правилом» нравственности
- 4) плохими манерами

5

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Этикет – это:

- 1) нормы поведения на улице
- 2) нормы поведения на работе
- 3) нормы поведения в театре
- 4) все ответы верны

6

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Хорошими манерами являются:

- 1) неряшливый внешний вид
- 2) скромность и сдержанность
- 3) громко говорить и смеяться
- 4) употребление нецензурных выражений

7

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К основным принципам (заповедям) делового этикета **не** относится:

- 1) делайте все вовремя
- 2) не болтайте лишнего
- 3) будьте доброжелательны и приветливы
- 4) думайте только о себе, а не о других

8

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Основным и обязательным требованием к внешнему виду на работе, является:

- 1) опрятность
- 2) наличие украшений
- 3) соответствие моде
- 4) высокая цена

9

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Для создания внешне привлекательного образа деловой человек использует:

- 1) правильно подобранную прическу
- 2) аксессуары (часы, украшения)
- 3) одежду в соответствии с типом фигуры и лица
- 4) все ответы верны

10

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Культура делового телефонного разговора **не** предполагает:

- 1) слова приветствия
- 2) разговор с набитым пищей ртом
- 3) разговор в спокойном, вежливом тоне
- 4) снять трубку до четвертого звонка

11

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Звонок сослуживцу по рабочим вопросам можно считать нарушением правил этикета, если он сделан:

- 1) в 16-00
- 2) в 11-00 часов
- 3) после 22-00 часов
- 4) в обеденный перерыв

12

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Что можно делать во время делового телефонного разговора:

- 1) кушать
- 2) смотреть телевизор
- 3) изучать документы
- 4) записывать нужную информацию

13

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Что **не** следует допускать при телефонном деловом разговоре:

- 1) внимательно выслушать
- 2) поприветствовать и представиться самому
- 3) вести две беседы одновременно
- 4) записать информацию и пообещать клиенту перезвонить

14

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Деловой телефонный разговор должен начинаться фразой:

- 1) Компания NN, добрый день!
- 2) Кто это говорит?
- 3) Слушаю Вас!
- 4) Алло

15

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Обращение «ты» допустимо:

- 1) при любых обстоятельствах
- 2) вне работы при обращении к хорошо знакомому коллеге;
- 3) при обращении к старшему по должности и возрасту коллеге
- 4) во всех случаях при условии, что вам заранее предложат перейти на «ты»

16

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Согласно правилам вежливости, первым приветствует:

- 1) входящий в помещение
- 2) проходящий - стоящего
- 3) младший по должности - старшего
- 4) все ответы верны

17

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Деловая беседа включает:

- 1) установление контакта
- 2) обращение по имени-отчеству
- 3) атмосферу взаимного уважения и доверия
- 4) все ответы верны



18

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Важным элементом деловой беседы является умение:

- 1) хвалить себя
- 2) молчать
- 3) слушать
- 4) критиковать

19

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Наиболее простое средство показать человеку (клиенту), что он вам интересен и вам приятно с ним общаться, это:

- 1) улыбка
- 2) хмурое выражение лица
- 3) заниматься своими делами
- 4) перебивать собеседника

20

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К проявлениям бестактности относятся:

- 1) пренебрежительный тон общения
- 2) обрывание собеседника на полуслове
- 3) демонстрация своего превосходства
- 4) все ответы верны

ОТВЕТЫ НА ТЕСТ ВАРИАНТ № 1

№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	3	11	3
2	2	12	4
3	4	13	2
4	3	14	1
5	4	15	2
6	2	16	4
7	4	17	4
8	1	18	3
9	4	19	1
10	2	20	4

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
Основы этики и психологии профессиональной деятельности  
По профессии «Секретарь»  
вариант №2

Инструкция: внимательно прочитайте задание - ответьте на вопросы теста

Время выполнения задания: 40 минут.

1

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, взаимное влияние, сопереживание и понимание друг друга - это:

- 1) деятельность
- 2) убеждение
- 3) общение
- 4) дружба

2

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела между коллегами по работе с целью осуществления важных для них целей:

- 1) деловое общение
- 2) массовое общение
- 3) речевое общение
- 4) ролевое общение

3

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Вид общения при помощи слов:

- 1) невербальное
- 2) вербальное
- 3) примитивное
- 4) формальное

4

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К вербальным средствам общения относятся:

- 1) речь
- 2) жесты
- 3) мимика
- 4) взгляд

5

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Какие качества личности придают деловым отношениям нравственный характер:

- 1) честность
- 2) совесть
- 3) достоинство
- 4) все перечисленные качества верны

6

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Успех общения зависит от:

- 1) использования приемов общения
- 2) доброжелательного отношения к собеседнику
- 3) умения внимательно слушать собеседника
- 4) все ответы верны

7

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Отметьте позицию, которая **не** способствует успеху делового общения:

- 1) учитывать интересы собеседника
- 2) навязывать свою точку зрения
- 3) видеть положительное в собеседнике
- 4) проявлять искренность и доброжелательность

8

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К какому типу собеседников можно отнести человека, который не выносит никакой критики, чувствует себя выше всех:

- 1) «позитивный человек»
- 2) «всезнайка»
- 3) «важная птица»
- 4) «трусика»

9

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Влияние на первое впечатление о человеке **не** оказывает:

- 1) внешний вид
- 2) манера поведения
- 3) доброжелательное обращение
- 4) возраст собеседника

10

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К приемам эффективного общения **не** относятся:

- 1) много и охотно говорить самому
- 2) обращение к партнеру по имени-отчеству
- 3) терпеливое, внимательное слушание
- 4) улыбка и доброжелательное выражение лица

11

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Официальная форма обращения к деловому собеседнику предполагает:

- 1) обращение на «Вы»
- 2) обращение на «Ты»
- 3) обращение «Сударь»
- 4) обращение «Мадам»

12

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

К приемам внимательного, эффективного слушания относятся:

- 1) перебивать собеседника
- 2) делать поспешные выводы
- 3) давать непрошенные советы

4) слушать с помощью кивков головы и речевых приемов «Угу», «Да-да»

13

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Интерес к человеку можно выразить невербально:

- 1) помещенными на бедра руками
- 2) наклоном тела в сторону говорящего
- 3) пронзительным взглядом
- 4) скрещенными руками на груди

14

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Самая близкая и охраняемая дистанция между людьми в общении:

- 1) интимная (от 0 см до 45 см)
- 2) личная (от 45 см до 120 см)
- 3) социальная (от 120 см до 400 см)
- 4) общественная (от 400 см до 750 см)

15

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

При использовании техники эффективного общения «имя собственное» мы:

- 1) говорим комплименты
- 2) улыбаемся и доброжелательно смотрим
- 3) часто произносим имя собеседника
- 4) внимательно выслушиваем проблемы

16

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

В результате применения в деловом общении комплимента:

- 1) появляется настрой на беседу
- 2) возникает атмосфера доверия
- 3) у собеседника возникают положительные эмоции
- 4) все ответы верны

17

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- 1) умению спорить
- 2) способности к общению
- 3) невнимательности к говорящему
- 4) умению говорить комплименты

18

УКАЖИТЕ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

При подготовке к собеседованию важно учесть правила делового этикета:

- 1) позаботиться о внешнем виде
- 2) накануне хорошо выспаться
- 3) прийти за 10 минут к назначенному времени

4) вы можете немного опоздать на встречу

19

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Что недопустимо в интерьере рабочего помещения:

- 1) уют и чистота
- 2) захламленный рабочий стол
- 3) строгость и официальность обстановки
- 4) зона приема клиентов

20

УКАЖИТЕ НОМЕР ПРАВИЛЬНОГО ОТВЕТА:

Резюме – это:

- 1) вид делового письма
- 2) способ привлечь внимание работодателя
- 3) ваш профессиональный портрет
- 4) все ответы верны

ОТВЕТЫ НА ТЕСТ ВАРИАНТ № 2

№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	3	11	1
2	1	12	4
3	2	13	2
4	1	14	1
5	4	15	3
6	3	16	4
7	2	17	2
8	3	18	3
9	4	19	2
10	1	20	4