

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций  
Российской Федерации  
ордена Трудового Красного Знамени федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Московский технический университет связи и информатики»  
Волго-Вятский филиал


УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
естественнонаучных  
и гуманитарных дисциплин  
28 августа 2025 года, протокол № 1

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.12 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**  
**для специальности**  
**10.02.04 Обеспечение информационной безопасности**  
**телекоммуникационных систем**

Нижний Новгород  
2025

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры естественнонаучных и  
гуманитарных дисциплин

Протокол №1  
от 28 августа 2025 года

Заведующий кафедрой ЕНиГД  
 В.А. Оринчук

Разработано на основе Федерального  
государственного образовательного стандарта  
по специальности среднего профессионального  
образования **10.02.04 - Обеспечение  
информационной безопасности  
телекоммуникационных систем**,  
утверждённого приказом Министерства  
образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г.  
№ 1551.

Разработано в соответствии с рабочей программой  
ОП.12 Деловой этикет по специальности среднего  
профессионального образования 10.02.04 -  
Обеспечение информационной безопасности  
телекоммуникационных систем.

Организация-разработчик:  
ВВФ МТУСИ, г. Нижний Новгород

Разработчик:  
Ст. преподаватель ВВФ МТУСИ: *к.п.н., доцент, Оринчук В.А.*

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОС ОПОП по дисциплине ОП.12 Деловой этикет специальности 10.02.04 Обеспечение информационной безопасности телекоммуникационных систем, составлен в соответствии с ФГОС СПО, учебным планом, рабочей программой учебной дисциплины.

Целью создания данного ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО, ФГОС СОО и примерной образовательной программы СОО.

Для проверки уровня подготовки обучающихся используются следующие виды контроля: текущий контроль, промежуточная аттестация в форме проведения диф.зачета в восьмом семестре.

Формируемые общие компетенции (далее - ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

В результате освоения дисциплины ОП.12 Деловой этикет обучающийся по специальности 10.02.04 Обеспечение информационной безопасности телекоммуникационных систем должен обладать предусмотренными ФГОС специальности формируемые следующими умениями, знаниями, общими компетенциями:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02	- Пользоваться навыками позитивного общения в деловой и	– Этические основы современного этикета, историю становления и развития этикетных

ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК.06 ОК.07 ОК.09 ОК.10	личной жизни и применять их в целях достижения успехов в профессиональной карьере, - Использовать полученные знания в профессиональной деятельности с учетом психологических основ для организации индивидуальной деятельности или коллективного взаимодействия, - Ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции	норм и правил поведения – Основные принципы современного этикета – Особенности речевого этикета - Основные правила межличностного общения, факторы, определяющие имидж делового человека, эстетические требования к внешнему облику - Методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания
---	---	---

## 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 2.1. Формы и методы оценивания

#### 1. Текущий контроль

Текущий контроль по дисциплине ОП.12 Деловой этикет проводится в форме контрольных мероприятий (*самостоятельная работа, тестирование, подготовка и выступление с докладом*), оценивание фактических результатов обучения студентов осуществляется преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) модуля	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	<b>Тема 1.</b> Этические вопросы цифровой коммуникации	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад
2.	<b>Тема 2.</b> Цифровой этикет в деловом пространстве	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад
3.	<b>Тема 3.</b> Этикет деловой переписки в цифровом пространстве	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад
4.	<b>Тема 4.</b> Этикет деловой переписки в мессенджерах и	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад

	корпоративных чатах		
5.	<b>Тема 5.</b> Цифровой этикет общения в сети	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад
6.	<b>Тема 6.</b> Цифровой этикет в удаленной работе	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.09, ОК.10	Тестирование Устный опрос Доклад

## 2.2. Критерии оценки по различным формам текущего контроля

### Критерии оценки устного опроса

Критерии оценивания	Оценка
обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры	отлично
обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	хорошо
Обучающийся обнаруживает пробелы в знании и понимании вопроса: 1) отвечает неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировки правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал	неудовлетворительно

### Критерии оценивания результатов тестирования

№ п/п	Тестовые нормы: % правильных ответов	Оценка
1	85-100 %	отлично
2	65-84%	хорошо
3	50-64%	удовлетворительно
4	менее 50%	неудовлетворительно

### Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии
Оценка «5» (отлично)	ставится, если обучающийся выполняет практическую работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, самостоятельно и правильно, правильно делает выводы, уверенно работает с информацией
Оценка «4» (хорошо)	ставится, если выполнены требования к оценке «5», но было допущено два-три недочета, не более одной негрубой ошибки и одного недочета.
Оценка «3» удовлетворительно	ставится, если работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильный результат и вывод; если в ходе выполнения приема были допущены ошибки.

Оценка «2» неудовлетворительно	ставится, если работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов; если приемы выполнялись неправильно.
-----------------------------------	---

### Критерии оценки защиты индивидуального проекта

Оценка	Критерии
Оценка «5» (отлично)	Работа носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; при защите работы обучающийся показывает достаточно глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т.д.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.
Оценка «4» (хорошо)	Работа носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями; При защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т.д.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.
Оценка «3» удовлетворительно	Проект носит практический характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения; имеются замечания по содержанию работы и оформлению; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.
Оценка «2» неудовлетворительно	индивидуальный проект не завершен; к защите обучающийся не допускается.

### **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**(по разделам и темам)**

#### **Тестовые задания**

**Тема 1.** Этические вопросы цифровой коммуникации

**Тема 2.** Цифровой этикет в деловом пространстве

**Тема 3.** Этикет деловой переписки в цифровом пространстве

#### **Проверяемые компетенции: ОК.01, ОК.02**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Паралингвистикой называют:

а) система вокализации;

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

в) визуальный контакт.

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;

в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

а) манипулятивное;

б) светско;

в) деловое.

5. Прямым общением называют:

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный;

б) демократический;

в) индивидуальный.

7. Массовое общение подразумевает:

а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

8. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;

в) биологическое, социальное.

9. Что понимается под «такесикой»:

а) процесс передачи вербальной информации;

б) прикосновение людей друг к другу во время общения;

в) визуальный контакт.

10. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный;

б) авторитарный;

в) демократический.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	б	а	б	в	а	а	б	а	в	б



## Проверяемые компетенции: ОК.03, ОК.04

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Перцептивной стороной общения называют:
  - а) обмен информацией;
  - б) восприятия друг друга;
  - в) взаимодействие.
  
2. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
  - а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
  - б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
  - в) жесты, мимику, пантомимику.
  
3. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
  - а) пренебрежение фактами;
  - б) предвзятые представления;
  - в) стереотипы.
  
4. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
  - а) идентификация;
  - б) эмпатия;
  - в) рефлексия.
  
5. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:
  - а) познание;
  - б) обычай;
  - в) общение.
  
6. Эффект стереотипизации:
  - а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
  - б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
  - в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

7. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним)

- а) эмпатия;
- б) идентификация;
- в) рефлексия.

8. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

- а) эмпатия;
- б) идентификация;
- в) рефлексия.

9. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое.

10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия;
- б) все ответы верны;
- в) рефлексия;
- г) идентификация.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	в	б	б	а	в	г	а	а	б	б

**Проверяемые компетенции: ОК.05, ОК.06**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1.«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

- а) эмансипированное самоутверждение;
- б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;
- в) работа с фактами и объективной реальностью;
- г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

2. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

3. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

4. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

5. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест;
- б) походка;
- в) мимика;
- г) все ответы правильные.

6. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная.

7. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная.

8. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная.

9. Недоминантная позиция в общении это позиция

- а) родителя;
- б) ребенка;
- в) взрослого.

10. Доминирование это

- а) открытое воздействие на партнера;
- б) скрытое воздействие на партнера;
- в) стремление победить сильного соперника.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	г	б	д	г	г	в	а	б	б	а

**Проверяемые компетенции: ОК.07, ОК.09, ОК.10**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании

высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры;
- б) культурные барьеры;
- в) смысловые барьеры.

2. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятия друг друга;
- в) взаимодействие.

3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие;
- б) коммуникация;
- в) взаимодействие;
- г) эмпатия.

4. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
- г) все ответы правильные.

5. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- а) без обратной связи;
- б) с истинной обратной связью;
- в) с неистинной обратной связью;
- г) с истинной и неистинной обратной связью.

6. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные;
- б) главные и второстепенные;
- в) вербальные и речевые;
- г) вербальные и невербальные.

7. Формальному общению соответствует дистанция:

- а) более 3,6 м;
- б) 0...0,5 м;
- в) 0,51...1,2 м;
- г) 1,21...3,6 м.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7
Ответ	в	б	б	г	г	в	г

**Тема 4.** Этикет деловой переписки в мессенджерах и корпоративных чатах

**Тема 5.** Цифровой этикет общения в сети

**Тема 6.** Цифровой этикет в удаленной работе

**Проверяемые компетенции: ОК.01, ОК.02, ОК.03**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные.

2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;
- в) конфиденциальное общение;
- г) нет правильного ответа.

3. Речь состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) свидетельствует о гибкости ума;
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего.

4. Неразборчивая речь:

- а) снижает интерес у собеседника;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение.

5. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- а) мимика;
- б) жесты;
- в) позы;
- г) жесты и позы.

6. Жесты открытости:

- а) пиджак расстегнут;
- б) ладони рук прижаты к груди;
- в) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;
- г) все ответы правильные.

7. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень.

8. Общение в определенном месте и на определенную тему

- а) формально-ролевое;
- б) контакт масок;
- в) светское;
- г) примитивное.

9. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера;
  - б) скрытое воздействие на партнера;
  - в) стремление победить сильного соперника.

10. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	г	в	в	б	г	а	а	г	в	в

**Проверяемые компетенции: ОК.04, ОК.05, ОК.06**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1.К лояльным приемам спора относят:

- а) захват инициативы;
- б) использование эмоционально окрашенных понятий;
- в) подмена тезиса;
- г) обращение аргументов оппонента против него самого;
- д) умение держать в памяти весь спор;
- е) предвзятая интерпретация.

2.Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация.

3. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание.

4. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация.

5. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание.

6. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация.

7. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание.

8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

- а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;
- б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;
- в) неконформистский, демонстративный, сверхточный.

9. Ключевые качества манипулятора:

- а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;
- б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;
- в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость.

10. Корпоративная культура должна строиться на принципах

- а) соперничества;
- б) сотрудничества;
- в) соревновательности.

Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	в	в	в	а	г	а	в	г	а	б

**Проверяемые компетенции: ОК.07, ОК.09, ОК.10**

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Невербальной коммуникацией называется:



- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

2. Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость;
- б) примитивность чувств;
- в) недоверие к себе и другим;
- г) все ответы верны.

3. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;
- в) оба ответа правильны.

4. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения;
- б) достижение профессиональных успехов;
- в) соблюдение правил этикета.

5. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели;
- б) речь;
- в) передача информации.

6. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд;
- б) телефонный разговор;
- в) чтение стихотворения вслух.

7. Кинесика включает:

- а) походку;
- б) прикосновение;
- в) рукопожатие;
- г) жесты;
- д) наклоны тела;
- е) мимику.

8. Рефлексивное слушание – это:

- а) уточнение;
- б) внимательное молчание;

- в) перефразирование;
- г) минимализация ответов;
- д) отражение чувств;
- е) ограниченное число вопросов.

9. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
- б) никаких скороговорок;
- в) держите паузу.

г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты;

10. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего;
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) нерелексивное слушание.

#### Ключ к ответам

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	б	в	в	б	в	а	а	б	б	г

#### Примерные вопросы для устного опроса

1. Раскройте понятие «жизненные планы личности».
2. Как вы считаете, в чем проявляется в современных условиях активная жизненная позиция личности?
3. В чем различие понятий «индивид», «личность», «индивидуальность»?
4. Какие упражнения могут способствовать личностному росту?
5. Составьте свою характеристику личности, используя основные типы личности.
6. Социальные и нравственные качества личности.
7. Активность и самоактуализация личности.
8. Социальный статус и социальная роль личности.
9. Моральные запреты как системные нравственные качества личности.
10. Персонализация личности.
11. Социально-психологический тренинг как способ развития социально-психологических качеств личности.
12. Связь различных ощущений с объективными свойствами среды.
13. Ощущения света, слуха, кодирование волн в цвете.
14. Специфика обонятельных, осязательных, вкусовых ощущений.
15. Восприятие глубины и удаленности.
16. Внимание как важная сторона ориентировочно-исследовательской деятельности.
17. Индивидуальные различия памяти у людей.
18. Факторы, влияющие на формирование образов.

19. Законы и загадки зрительного восприятия человека.
20. Восприятие и научение.
21. Альтернативные подходы к развитию мышления.
22. Проблемы и пути развития творческого мышления.
23. Сон и сновидения.
24. Влияние воображения на состояние организма.
25. Опыт обучения животных человеческой речи. 16. Эгоцентрическая речь.
26. Восприятие человеком лица другого человека.
27. Связь темперамента со свойствами личности.
28. Темперамент и способности.
29. Темперамент и деятельность.
30. Темперамент и характер.
31. Место характера в общей структуре личности.
32. Социально - нравственные типы характера.
33. Типология социальных характеров по Э. Фромму.
34. Черты характера и другие личностные свойства человека.

#### **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (дифференцированный зачет)**

Данные материалы промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся 4 курса очной формы обучения, освоивших программу по учебной дисциплине ОП.12 Деловой этикет.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

##### **Перечень вопросов к дифференцированному зачету**

1. Проблема общения в психологии.
2. Психологические, этические и социокультурные особенности профессиональной среды медицинских работников.
3. Биомедицинская этика.
4. Структура и функции общения.
5. Виды и уровни общения.
6. Стили общения.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Трудности и дефекты межличностного общения.
10. Имидж и самопрезентация.
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Стратегии и тактика взаимодействия.
13. Формы стратегического поведения в общении.
14. Правила корпоративного поведения в команде.
15. Понятие коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Технологии обратной связи.
18. Процесс общения и его аспекты.
19. Средства общения.
20. Коммуникативное намерение.
21. Средства вербального общения.
22. Слушание в межличностном общении.
23. Виды и функции слушания.
24. Приемы эффективного слушания.
25. Невербальные средства взаимодействия.
26. Общение в системе социальных отношений.
27. Группа, виды групп.
28. Социальные стереотипы и роли личности в общении медицинских работников.
29. Психологические особенности социальных ролей «больной» и «пациент».
30. Пациент как участник общения.
31. Взаимное влияние людей в процессе общения.

- 32. Понятие делового общения.
- 33. Психология публичного выступления.
- 34. Психологические особенности общения медицинских работников друг с другом.
- 35. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
- 36. Общее понятие конфликта.
- 37. Виды конфликтов и их особенности в профессиональной деятельности медицинских работников.
- 38. Структура и динамика конфликта.
- 39. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 40. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

**Тестовое задание для дифференцированного зачета по дисциплине  
«Деловой этикет»  
Вариант 1**

**Верны или неверны следующие утверждения:**

- 1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью
  - А) Верно
  - Б) Неверно
- 2. Мысль существует в языке, выражается в слове.
  - А) Верно
  - Б) Неверно
- 3. Общение мало влияет на формирование личности
  - А) Верно
  - Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

- 4. Социальная составляющая человека
  - А) индивид
  - Б) личность
  - В) индивидуальность
  - Г) человек
- 5. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменению сознания, нарушение волевого контроля
  - А) чувства

- Б) стресс
- В) аффект
- Г) настроение

6. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

- А) эффект Ореола
- Б) эмпатия
- В) самоподача
- Г) рефлексия

7. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

- А) формальное
- Б) неформальное
- В) вербальное
- Г) невербальное

8. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

- А) невербальные
- Б) вербальные

9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

- А) да
- Б) нет

10. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

- А) родитель
- Б) взрослый
- В) ребенок

11. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

- А) избегание
- Б) противодействие
- В) сотрудничество

12. Агрессия при помощи слов

- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия

13. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

- А) вербальные

Б) невербальные

14. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

- А) Ятрогении
- Б) Эгогении
- В) Эгротогении

15. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние

- А) Соматогения
- Б) Психогения
- В) Ятрогения

16. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

- А) Сепарация
- Б) Изоляция
- В) Миелогении

17. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний А) рефлексия

- Б) идентификация
- В) эмпатия
- Г) самооценка

18. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

- А) коммуникативная
- Б) перцептивная
- В) интерактивная
- Г) общая

19. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения

- А) фонетическое непонимание
- Б) семантическое непонимание
- В) стилистическое непонимание
- Г) ролевое непонимание

20. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

- А) экстраверт
- Б) интроверт

21. «Говорящий» в процессе общения  
А) коммуникатор  
Б) реципиент
22. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации  
А) обратная связь  
Б) рефлексия  
В) коммуникативный барьер
23. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает  
А) ребенок  
Б) взрослый  
В) родитель
24. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого  
А) противодействие  
Б) избегание  
В) компромисс
25. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов  
А) да  
Б) нет
26. Агрессия с применением физической силы  
А) физическая агрессия  
Б) вербальная агрессия  
В) подозрительность
27. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.  
А) «Отравление людьми»  
Б) Ятрогении  
В) Эмоциональное выгорание
28. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям  
А) Трансфер  
Б) Соматонозогнозии  
В) Госпитализм
29. Над чем нельзя шутить с больным  
А) Над погодой



- Б) Над особенностями профессии пациента
- В) Над особенностями течения болезни

30. Эмпатия - это:

- А) Склонность к повышенному настроению
- Б) Склонность переживать чувство вины
- В) Умение разбираться в ощущениях больных

### **Вариант 2**

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.

- А) Верно
- Б) Неверно

2. Личностью становятся через общение.

- А) Верно
- Б) Неверно

3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

- А) Верно
- Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

4. Агрессия при помощи слов

- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия

5. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

- А) обратная связь
- Б) рефлексия
- В) коммуникативный барьер

6. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает

- А) ребенок
- Б) взрослый
- В) родитель

7. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

- А) вербальные

Б) невербальные

8. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

А) эффект Ореола

Б) эмпатия

В) самоподача

Г) рефлексия

9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

А) да

Б) нет

10. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

А) Сепарация

Б) Изоляция

В) Миелогении

11. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

А) рефлексия

Б) идентификация

В) эмпатия

Г) самооценка

12. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

А) родитель

Б) взрослый

В) ребенок

13. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

А) избегание

Б) противодействие

В) сотрудничество

14. Социальная составляющая человека

А) индивид

Б) личность

В) индивидуальность

Г) человек

15. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

- А) чувства
- Б) стресс
- В) аффект
- Г) настроение

16. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

- А) Ятрогении
- Б) Эгогении
- В) Эгротогении

17. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние

- А) Соматогения
- Б) Психогения
- В) Ятрогения

18. Над чем нельзя шутить с больным

- А) Над погодой
- Б) Над особенностями профессии пациента
- В) Над особенностями течения болезни

19. Эмпатия - это:

- А) Склонность к повышенному настроению
- Б) Склонность переживать чувство вины
- В) Умение разбираться в ощущениях больных

20. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

- А) коммуникативная
- Б) перцептивная
- В) интерактивная
- Г) общая

21. «Говорящий» в процессе общения

- А) коммуникатор
- Б) реципиент

22. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого

- А) противодействие

- Б) избегание
- В) компромисс

23. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.

- А) «Отравление людьми»
- Б) Ятрогении
- В) Эмоциональное выгорание

24. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям

- А) Трансфер
- Б) Соматозоогнозии
- В) Госпитализм

25. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

- А) формальное
- Б) неформальное
- В) вербальное
- Г) невербальное

26. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов

- А) да
- Б) нет

27. Агрессия с применением физической силы

- А) физическая агрессия
- Б) вербальная агрессия
- В) подозрительность

28. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

- А) невербальные
- Б) вербальные

29. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения

- А) фонетическое непонимание
- Б) семантическое непонимание
- В) стилистическое непонимание
- Г) ролевое непонимание

30. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

- А) экстраверт
- Б) интроверт