

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО

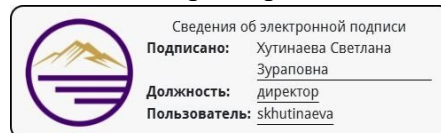
на заседании Педагогического совета

Протокол № 12

от «29» мая 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ ВПК



Приказ № 30-Д от «29» мая 2026г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

среднего профессионального образования
по профессии **46.01.03** **Делопроизводитель**

Квалификация подготовки:

делопроизводитель

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:

10 месяцев на базе среднего общего образования

Владикавказ - 2026

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания | Владеть навыками |
|--|---|--|---|
| ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 | <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - поддерживать бесконфликтное общение в коллективе. | <ul style="list-style-type: none"> - правил делового общения; этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; - основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения; - форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - особенности делового стиля и имиджа делового человека; - правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | <ul style="list-style-type: none"> - эффективно оценивать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы - планировать процесс поиска, использовать современное программное обеспечение - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности |

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерные темы для эссе:

1. Этика делового общения: принципы и нормы.
2. Роль невербальной коммуникации в деловых отношениях.
3. Деловой этикет в международной среде: культурные различия.
4. Формирование положительного имиджа делового человека.
5. Правила ведения деловой переписки: электронные письма и официальные документы.
6. Этикет проведения деловых встреч и переговоров.
7. Культура телефонного общения в профессиональной деятельности.
8. Дресс-код как элемент деловой культуры: требования и нюансы.
9. Конфликты в деловой среде: причины и способы разрешения.
10. Влияние корпоративной культуры на эффективность работы коллектива.

Примеры тестов:

По выбору ответа:

1. Что является ключевым элементом деловой переписки?
 - а) использование сленга для сближения с адресатом;
 - б) чёткость и лаконичность формулировок;**
 - в) подробное описание личных обстоятельств автора;
 - г) обилие эмодзи для передачи эмоций.
2. Какой стиль общения предпочтителен на официальных деловых встречах?
 - а) фамильярный;
 - б) разговорный;
 - в) официально-деловой;**
 - г) художественный.
3. Что означает принцип «пунктуальности» в деловой культуре?
 - а) возможность опаздывать на встречи, если предупредить заранее;
 - б) обязательность соблюдения оговорённых сроков и времени встреч;**
 - в) гибкость графика — приходить тогда, когда удобно;
 - г) приходить на 15–20 минут позже, чтобы показать свою значимость.
4. Какое правило этикета следует соблюдать при ведении телефонного делового разговора?
 - а) начинать разговор без представления;
 - б) говорить максимально быстро, чтобы сэкономить время;
 - в) перебивать собеседника, чтобы высказать свою мысль;
 - г) представиться, назвать организацию и чётко сформулировать цель звонка.**
5. Что из перечисленного относится к невербальным средствам деловой коммуникации?
 - а) содержание делового письма;
 - б) формулировки в контракте;
 - в) жесты, мимика, поза во время переговоров;**
 - г) текст презентации на слайдах.

На соответствие:

Тест 1.

Соотнесите элементы делового этикета с их описанием:

| Элемент | Описание |
|---------------------------------|---|
| 1. Визитная карточка. | А. Форма одежды, соответствующая корпоративной культуре и ситуации. |
| 2. Деловой дресс-код. | Б. Средство установления первого контакта и обмена контактной информацией. |
| 3. Деловая переписка. | В. Соблюдение умеренности и уместности, избегание дорогих подарков. |
| 4. Приветствие в деловой среде. | Г. Формальное «Здравствуйте» или рукопожатие при встрече. |
| 5. Обмен подарками в бизнесе. | Д. Письменное общение с соблюдением правил вежливости, структуры и официально-делового стиля. |

Ключи: 1 — Б, 2 — А, 3 — Д, 4 — Г, 5 — В.

Тест 2.

Соотнесите виды деловых коммуникаций с их характеристиками:

| Вид | Характеристика |
|---------------------------|---|
| 1. Деловая беседа. | А. Устное представление идеи, продукта или проекта аудитории. |
| 2. Переговоры. | Б. Обсуждение вопросов с целью принятия решений в группе сотрудников. |
| 3. Совещание. | В. Краткий и структурированный обмен информацией по телефону. |
| 4. Презентация. | Г. Целенаправленное обсуждение с целью достижения соглашения между сторонами. |
| 5. Телефонные переговоры. | Д. Неформальное или формальное обсуждение рабочих вопросов между коллегами. |

Ключи: 1 — Д, 2 — Г, 3 — Б, 4 — А, 5 — В.

Тест 3.

Соотнесите правила поведения на деловых встречах с ситуациями:

| Ситуация | Правила |
|---------------------------------------|---|
| 1. Опоздание на встречу. | А. Извиниться и кратко объяснить причину, если опоздание неизбежно. |
| 2. Представление участников. | Б. Выразить благодарность за уделенное время, подвести итоги. |
| 3. Использование мобильного телефона. | В. Отключить или перевести в беззвучный режим, не отвлекаться на сообщения. |
| 4. Завершение встречи. | Г. Начинать с более старшего по должности или возрасту, называть имя и должность. |
| 5. Обсуждение спорных вопросов. | Д. Сохранять спокойствие, аргументировать свою позицию, искать компромисс. |

Ключи: 1 — А, 2 — Г, 3 — В, 4 — Б, 5 — Д.

Тест 4.

Соотнесите формы делового общения с их особенностями:

| Форма | Особенность |
|-----------------------|---|
| 1. Личное общение. | А. Подходит для быстрых коротких сообщений, но требует соблюдения делового тона. |
| 2. Электронная почта. | Б. Позволяет видеть собеседника, учитывать невербальные сигналы, требует подготовки |
| 3. Видеоконференция. | В. Наиболее формальный способ общения, используется для юридически значимых документов. |
| 4. Мессенджеры. | Г. Возможность непосредственного контакта, мгновенной обратной связи, учета эмоций. |
| 5. Официальные письма | Д. Удобен для обмена документами, структурированной информации, фиксации договоренностей. |

Ключи: 1 — Г, 2 — Д, 3 — Б, 4 — А, 5 — В.

Тест 5.

Соотнесите культурные особенности делового общения с регионами:

| Регион | Особенность |
|--------------|---|
| 1. Япония. | А. Пунктуальность, чёткость, строгое соблюдение сроков и договорённостей. |
| 2. США. | Б. Важность личных отношений, эмоциональность, открытые жесты и объятия при встрече. |
| 3. Германия. | В. Уважение к иерархии, обмен визитными карточками, поклоны. |
| 4. ОАЭ. | Г. Прямой стиль общения, ориентация на результат, короткие встречи. |
| 5. Бразилия. | Д. Соблюдение исламских традиций, уважение к старшим, избегание прямого взгляда для женщин. |

Ключи: 1 — В, 2 — Г, 3 — А, 4 — Д, 5 — Б

Примеры вопросов для дифференцированного зачета

1. В чём заключаются ключевые отличия делового этикета от бытового?
2. Какие невербальные средства общения наиболее важны в деловой коммуникации и почему?
3. Какие стратегии помогают эффективно разрешать конфликты в профессиональной среде?
4. Как имидж делового человека влияет на успешность его профессиональной деятельности?
5. Какие правила организации рабочего пространства способствуют продуктивному деловому общению?

6. Какие приёмы активного слушания вы считаете наиболее действенными в деловой беседе и почему?
7. В чём состоят основные особенности деловой переписки по сравнению с неформальным письменным общением?
8. Какие факторы формируют первое впечатление о деловом партнёре при личной встрече?
9. Как культурные различия могут влиять на деловое взаимодействие с зарубежными партнёрами? Приведите примеры.
10. Какие этические дилеммы могут возникать в деловой среде и как их можно преодолеть с сохранением профессиональных отношений?

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Показатели освоённости компетенций | Методы оценки |
|---|---|--|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - правил делового общения и этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; - основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения; - форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - особенности делового стиля и имиджа делового человека; - правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | <p>Демонстрирует знание правил делового общения и этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами.</p> <p>Демонстрирует знание основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.</p> <p>Демонстрирует знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.</p> <p>Ориентируется в особенностях делового стиля и имиджа делового человека.</p> <p>Демонстрирует знание правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - выполнение практических заданий; - выполнение заданий на дифференцированном зачете |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины | | |
| - осуществлять | Демонстрирует умение | - тестирование; |

| | | |
|--|--|---|
| <p>профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - поддерживать бесконфликтное общение в коллективе. | <p>осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.</p> <p>Демонстрирует умение применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Демонстрирует умение передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</p> <p>Демонстрирует умение поддерживать бесконфликтное общение в коллективе</p> | <ul style="list-style-type: none"> - выполнение практических заданий; - выполнение заданий на дифференцированном зачете |
|--|--|---|