

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«ПЕРМСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(АНО ПО «ПГТК»)**

**УТВЕРЖДЕНА**  
Педагогическим советом АНО ПО «ПГТК»  
(протокол от 05.02.2026 № 01)  
Председатель Педагогического совета, директор  
И.Ф. Никитина



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03 ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для специальности

**38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность**

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

**Специалист конгрессно-выставочной деятельности**

Форма обучения

**Очная**

Пермь 2026

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 30 июня 2025 г. N 503).

Программа предназначена для студентов и преподавателей АНО ПО «ПГТК».

Автор – составитель: Пискунова В.В., старший преподаватель.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, протокол, № 01 от 04.02.2026.

## **Содержание ФОС УД**

1. Паспорт фонда оценочных средств
  - 1.1. Область применения фонда оценочных средств
  - 1.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины
2. Контроль и оценка достижения запланированных результатов обучения
  - 2.1. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний
  - 2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации
  - 2.3. Критерии оценивания ПА
3. Рекомендуемая литература и иные источники

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания достижений запланированных результатов по учебной дисциплине ОП.03 Этика и этикет делового общения программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность.

Фонд оценочных средств (ФОС) представляет собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

Результаты обучения - это усвоенные знания и освоенные умения по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций.

Фонд оценочных средств позволяет оценивать формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК) через освоение умений, знаний и навыков.

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать тексты на базовые профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.
ПК 1.2 Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи.	осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями	деловой этикет; методы ведения деловых переговоров; методы эффективных публичных выступлений и презентаций; этические нормы профессиональной деятельности
ПК 1.5 Консультировать участников выставки по вопросам организации их участия.	осуществлять коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары); планировать и применять тактику проведения переговоров	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации; этические нормы профессиональной деятельности
ПК 2.1 Осуществлять подготовку конгрессного	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации

мероприятия и его информационную поддержку.	использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	
ПК 2.2 Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия.	планировать и применять тактику проведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий с целью привлечения их участия в деловой и дополнительной программах мероприятия	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

### **1.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины**

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, экзамена.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.03 Этика и этикет делового общения – дифференцированный зачет.

## **2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля**

В результате текущей аттестации по учебной дисциплине ОП.03 Этика и этикет делового общения осуществляется проверка сформированности умений и знаний, направленных на формирование соответствующих ФГОС СПО общих и профессиональных компетенций.

Вопросы для текущего контроля:

Вариант 1

1. Что подразумевает принцип уважения в деловом общении?

- А) Четкое соблюдение субординации.
- В) Привлечение внимания собеседника любыми средствами.
- С) Проявление вежливости и терпимости к мнению другого человека.
- Д) Быстрая реакция на любые реплики партнера.

2. Важнейший элемент делового этикета при встрече партнеров:

- А) Непринужденный разговор на отвлеченную тему.
- В) Рукопожатие и представиться друг другу.
- С) Сразу приступить к обсуждению деловых вопросов.
- Д) Предложение совместного отдыха после встречи.

3. Как лучше начать телефонный разговор с незнакомым человеком в рамках делового общения?

- А) Прямо перейти к делу.
- В) Представиться и спросить, удобно ли человеку говорить.
- С) Рассказать анекдот для разрядки обстановки.
- Д) Спрашивать подробности личной жизни собеседника.

4. Допустимо ли использовать жаргон и профессиональные сокращения в официальной деловой переписке?

- А) Да, если адресаты знакомы с профессиональной лексикой.
- В) Да, это подчеркивает профессионализм автора.
- С) Нет, только официально принятая стилистика.
- Д) Иногда, в зависимости от настроения отправителя.

5. Во время переговоров ваша позиция была воспринята негативно партнером. Как поступить согласно правилам этики?

- А) Немедленно прервите переговоры и прекратите общение.
- В) Попытайтесь спокойно выяснить причины недовольства и предложить

компромисс.

- С) Повысьте голос и настаивайте на своей правоте.
- Д) Сделайте вид, будто ничего не произошло, и продолжайте диалог.

6. Принцип искренности в деловом общении предполагает:

- А) Исключение лжи и искажения фактов.
- В) Открытое обсуждение любых проблем.
- С) Одобрение всего, что высказывают партнеры.
- Д) Игнорирование возражений собеседников.

7. Правильная последовательность этапов установления контакта с новым бизнес-партнером:

- А) Представление → рукопожатие → приветствие → начало разговора.
- В) Начало разговора → представление → рукопожатие → приветствие.
- С) Приветствие → рукопожатие → представление → начало разговора.
- Д) Рукопожатие → представление → приветствие → начало разговора.

8. Что недопустимо в поведении начальника в общении с подчиненными?

- А) Критическое отношение к ошибкам.
- В) Конструктивная обратная связь.
- С) Хвастливость и высокомерие.
- Д) Предоставление возможностей для развития сотрудников.

9. Корректно ли давать советы другим людям, даже если они касаются важных аспектов бизнеса?

- А) Нет, это проявление невежливости.
- В) Лучше воздерживаться от советов вообще.
- С) Да, но осторожно и уважительно.
- Д) Нужно навязывать свою точку зрения.

10. Какое поведение считается неприемлемым в конфликтной ситуации на переговорах?

- А) Сохранять спокойствие и конструктивность.
- В) Эмоционально реагировать и обвинять оппонентов.
- С) Найти точки соприкосновения и обсудить проблему совместно.
- Д) Выслушать аргументы обеих сторон и попытаться примирить участников конфликта.

11. Оптимальное расстояние между партнерами во время переговоров составляет примерно:

- А) 1 метр.

- В) 2 метра.
- С) 5 метров.
- Д) Максимально близко друг к другу.

12. Приемлем ли шуточный тон в официальном деловом письме?

- А) Да, повышает привлекательность послания.
- В) Нет, необходима официальная манера общения.
- С) Можно, если отношения давно налажены.
- Д) Рекомендуется чаще применять юмор для привлечения внимания.

13. Что считается наиболее важным элементом делового стиля одежды мужчины?

- А) Яркий костюм.
- В) Одежда должна соответствовать стилю casual.
- С) Классический стиль костюма-тройки.
- Д) Свитер крупной вязки и джинсы.

14. Правильно ли сразу переходить к серьезным вопросам, минуя этап знакомства и установления доверительных отношений?

- А) Да, экономия времени важна.
- В) Нет, сначала желательно установить контакт и доверие.
- С) Неважно, главное – достигнуть цели.
- Д) Важно поставить партнёра в неудобное положение, чтобы показать власть.

15. Какой способ завершения беседы предпочтителен в деловом общении?

- А) Резко завершить беседу без прощания.
- В) Быстро попрощаться, выразив благодарность за встречу.
- С) Продлить беседу неопределенно долго.
- Д) Продолжить общение вне рабочего контекста.

16. Наиболее уместный жест при первой встрече с зарубежным деловым партнером:

- А) Поклон.
- В) Объятие.
- С) Легкое рукопожатие.
- Д) Сложенные руки.

17. Ваш партнер оказался раздраженным и агрессивным. Ваша правильная реакция:

- А) Постарайтесь успокоить его и выясните причину раздражения.
- В) Агрессивно реагируйте в ответ.
- С) Начинайте кричать и требовать объяснений.
- Д) Завершите встречу немедленно.

18. Принцип умеренности в деловом общении означает:



- A) Полностью избегать критики.
- B) Давать больше похвал, чем критики.
- C) Использовать умеренно положительные и отрицательные оценки.
- D) Говорить обо всём открыто и резко.

19. Предпочтительный вариант поведения руководителя при обращении к подчиненному:

- A) Обращаться на «ты».
  - B) Использовать официальное обращение («Вы»).
  - C) Называть подчиненного уменьшительными именами.
  - D) Применять грубые выражения.
20. Какие эмоции недопустимы в деловом общении?
- A) Доброжелательность.
  - B) Равнодушие.
  - C) Интерес к мнению собеседника.
  - D) Презрение и пренебрежительность.

#### Вариант 2

1. Основная задача делового этикета заключается в:

- A) Установлении иерархической структуры компании.
- B) Способствовать комфортному общению и продуктивной совместной работе.
- C) Показать превосходство одних над другими.
- D) Создать атмосферу непринужденности и раскованности.

2. Этикет требует соблюдения дистанции при личном контакте. Она составляет примерно:

- A) 5 см.
- B) 1 метр.
- C) 3 метра.
- D) 5 метров.

3. Правильное расположение визитной карточки при вручении:

- A) Имя вверху и справа.
- B) Логотип сверху слева.
- C) Контактные данные внизу.
- D) Любое удобное расположение.

4. Что означает правило обратной связи в деловом общении?

- A) Обязательно сообщать мнение противоположной стороны о вашем предложении.

В) Своевременно отвечать на запросы и пожелания клиентов.

С) Требование постоянного одобрения ваших идей.

Д) Привычка критиковать идеи других.

5. Что важнее всего учитывать при выборе тона голоса и громкости речи на деловой встрече?

А) Желание привлечь внимание всеми возможными способами.

В) Соответствие уровню шума вокруг.

С) Уровень напряжения вашего состояния.

Д) Настроение присутствующих.

6. Что недопустимо при ведении переговоров с иностранцами?

А) Вопросы о семье и детях.

В) Проявление интереса к культурным особенностям страны.

С) Громкая речь и активное выражение эмоций.

Д) Признание недостатков собственного продукта.

7. Основные принципы построения успешного делового взаимодействия включают:

А) Открытость, честность, уважение и сотрудничество.

В) Доминирование одной стороны.

С) Манипуляцию мнением собеседника.

Д) Скрытие важной информации.

8. Что принято считать нормой поведения при приёме гостей на деловом мероприятии?

А) Заставить гостей ждать долгое время.

В) Сделать короткую презентацию своего офиса или компании.

С) Активно вмешиваться в чужие разговоры.

Д) Организовывать шумные развлечения.

9. Какой фактор играет ключевую роль в создании благоприятного впечатления на первых минутах встречи?

А) Темп речи.

В) Первый взгляд и улыбка.

С) Размер помещения.

Д) Одежда и аксессуары.

10. Что предпочтительнее сделать при получении негативной реакции на ваше предложение?

А) Повторяйте своё предложение снова и снова.

В) Измените свое предложение кардинально.

- C) Выяснить причины отказа и скорректировать позицию.
  - D) Снизьте цену любым способом.
11. При назначении встреч какую информацию следует указывать обязательно?
- A) Название кафе, где состоится встреча.
  - B) Время и место встречи, повод встречи.
  - C) Политические взгляды приглашенных.
  - D) Меню обеда.
12. Главное требование к оформлению письменного отчета или доклада:
- A) Язык презентации должен быть эмоциональным.
  - B) Подробно описать детали любого события.
  - C) Лаконичность и ясность изложения.
  - D) Используйте побольше профессиональных сокращений.
13. Как должен выглядеть внешний облик женщины в строгом деловом стиле?
- A) Минималистичный классический наряд и скромный макияж.
  - B) Яркие цвета и броские украшения.
  - C) Спортивный стиль.
  - D) Широкая одежда, скрывающая фигуру.
14. Что означает профессиональный такт в деловом общении?
- A) Владеть информацией о личной жизни собеседника.
  - B) Умело управлять эмоциями и держать дистанцию.
  - C) Игнорировать критику и возражения.
  - D) Демонстрировать личное богатство и влияние.
15. Какую форму приветствия выбрать в официальной обстановке?
- A) Обычное «Привет».
  - B) «Добрый день».
  - C) Неформальное прозвище коллеги.
  - D) Приколы и шутки.
16. Какой стиль общения оптимален при общении с вышестоящим начальством?
- A) Формальный и уважительный.
  - B) Неформальный дружеский тон.
  - C) Агрессивный напористый.
  - D) Ирония и сарказм.
17. При проведении переговоров главная ошибка новичка — это:
- A) Готовность идти на уступки без условий.
  - B) Использование аргументированных доводов.

- C) Чрезмерная уверенность в себе.
- D) Следование установленным правилам.

18. Самое важное качество, необходимое для эффективного делового общения:

- A) Чувство юмора.
- B) Высокая самооценка.
- C) Эмпатия и умение выслушать.
- D) Красивая внешность.

19. Считается ли приемлемым прерывать говорящего партнера на переговорах?

- A) Да, особенно если вам кажется, что собеседник неправ.
- B) Нет, дайте другому возможность закончить мысль.
- C) Только если ваш собеседник много болтает.
- D) Можно иногда перебивать, если тема крайне важная.

20. Важнейшее правило делового этикета гласит:

- A) Всегда начинайте разговор первым.
- B) Помните имена своих собеседников.
- C) Никогда не используйте комплименты.
- D) Всегда показывайте своё недовольство поведением партнера.

Критерии оценивания:

Выполнено менее 65% - «2» (низкий уровень) выполнено 65% работы - «3» (базовый уровень) выполнено 80% работы - «4» (повышенный уровень) выполнено 95-100% работы - «5» (высокий уровень).

## **2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации**

### **Форма: дифференцированный зачет**

**Инструкция к выполнению работы:** Студент получает билет, содержащий один основной вопрос и дополнительный (уточняющий). Время подготовки к ответу зависит от сложности темы и варьируется от 10 минут до часа. Преподаватель имеет право задать студенту дополнительные вопросы, выходящие за рамки билета, если сочтёт необходимым проверить полноту освоения учебного материала.

#### **Список вопросов к дифференцированному зачету**

1. Понятие делового этикета: сущность, структура и значение в современном бизнесе.
2. Отличительные особенности русского делового протокола от западного.
3. Значение личного имиджа профессионала в деловом мире.
4. Нормы делового общения в условиях международного сотрудничества.
5. Особенности выбора подходящего стиля одежды для разных ситуаций делового общения.
6. Основы грамотного написания официальных писем и обращений.
7. Порядок представления и приветствия деловых партнёров.
8. Принципы ведения успешной телефонной коммуникации.
9. Этикет деловой переписки в электронной среде.
10. Методы разрешения конфликтов в деловой сфере.
11. Психологические барьеры в деловом взаимодействии и пути их преодоления.
12. Специфические черты виртуальных коммуникаций в современных компаниях.
13. Формы невербальной коммуникации и их влияние на восприятие информации.
14. Профессиональная коммуникабельность и её составляющие.
15. Современные технологии улучшения культуры делового общения.
16. Как формируется личный бренд специалиста и его значимость в профессии.
17. Этапы делового взаимодействия: установление контакта, поддержание диалога, завершение общения.
18. Методики формирования доверия и взаимопонимания в деловом общении.
19. Принципы выстраивания эффективной коммуникации с коллегами и руководством.
20. Оценка эффективности делового общения и возможные методы повышения качества взаимодействий.
21. Нормы дипломатического протокола и международные стандарты общения.
22. Характеристика основных стилей общения в бизнесе и рекомендации по выбору оптимального подхода.
23. Границы дозволенных методов убеждения и аргументации в переговорном процессе.
24. Роль первого впечатления в формировании дальнейших взаимоотношений в бизнесе.
25. Практические советы по ведению успешных деловых переговоров.
26. Факторы успешности презентации себя и своих предложений на деловой площадке.

27. Социальные сети и мессенджеры как инструменты современного делового общения.
28. Возможности саморазвития коммуникативных навыков в деловой среде.
29. Преимущества активного слушания и его применение в повседневной практике делового общения.
30. История возникновения делового этикета и эволюция стандартов делового общения.

#### Критерии оценивания устного ответа на экзамене

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно».

Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет».

Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

### **3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ**

#### **Основные источники:**

1. Тум, Е. А. Культура деловой речи : учебное пособие / Е. А. Тум. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 88 с. — ISBN 978-5-7782-4805-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/156048.html>
2. Денисов, А. Ф. Деловое общение : учебное пособие / А. Ф. Денисов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с. — ISBN 978-5-4497-4050-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147510.html>

#### **Дополнительные источники:**

1. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html> (дата обращения: 17.01.2026)
2. Чернышева, А. В. Культура делового общения : учебно-методическое пособие / А. В. Чернышева, А. А. Попова. — Москва : Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана, 2020. — 60 с. — ISBN 978-5-7038-5365-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115336.html>



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п.п.	Содержание изменения	Дата,номер протоколазаседани я кафедры,подписьза в.кафедрой
1	2	3
1		
2		
3		
4		