

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Александрович
Должность: и.о. директора Инженерного института
Дата подписания: 25.05.2026 09:56:16
Уникальный программный ключ:
d94018a474b95fbf76811fe9168b8749995b3bfb

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
инженерного института
Порохня А.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по (учебной) дисциплине	ОП.04 Этика профессиональной деятельности
Специальность	08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
Форма обучения	очная

Ставрополь

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по профессии/специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома по (учебной) дисциплине ОП.04 Этика профессиональной деятельности.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по (учебной) дисциплине предусмотрена в форме *зачета с оценкой* с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения (учебной) дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой (учебной) дисциплины.

умения:

У.1 Применять различные средства и методы делового общения.

У.2 Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов.

У.3 Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

знания:

3.1 Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

3.2 Основные принципы этики делового общения.

3.3 Основы делового общения и его различные виды.

3.4 Основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере.

3.5 Принципы профессиональной этики.

3.6 Этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе.

3.7 Принципы морального самосовершенствования и самовоспитания.

3.8 Особенности делового этикета.

3.9 Различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов.

общие компетенции:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с

учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.

ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.

ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.

ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах.

ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства.

ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.

ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.

ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.

ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК,	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. Психология общения			Зачет с оценкой	ОК 01, ОК 02,

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения	тестирование.	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 3.2	(тестирование)	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2.
Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки	тестирование.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4		
Раздел 2. Деловой этикет				
Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения	тестирование.	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.1		
Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе	тестирование.	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2		
Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	тестирование.	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.1		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

2.1 Перечень тестовых заданий

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения

1. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним:

- а) стереотипизация
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) социально-психологическая рефлексия

2. Различают два вида эмпатии:

- а) сопереживание
- б) переживание
- в) сочувствие
- г) жалость
- д) сострадание
- е) милосердие

3. Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания:

- а) обеспечение понимания себя другим

- б) возникновение первого впечатления о партнере по общению
- в) изучение и понимание партнера по общению
- г) сближение позиций
- д) поддержание взаимопонимания

4. Восприятие другого человека может быть ... (т.е. соответствующим действительности) и искаженным из-за приписывания личности некоторых свойств.

5. ... (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

6. ... – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

7. ... (от лат. *projectio* – бросание вперед) – это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

8. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального ...

9. Социальный ... – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

10. ... (от лат. *percipio* – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	А,В	Б, В, А, Г, Д	адекватным	аттракция
6	7	8	9	10
эмпатия	проекция	статуса	стереотип	перцепция

Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки

1. К лингвистическим средствам общения относятся:

- а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз
- б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз
- в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса

2. Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем:

- а) вербальных
- б) невербальных
- в) словесных
- г) паралингвистических
- д) экстралингвистических
- е) околоречевых

3. Установите соответствие между видами невербальной коммуникации и их примерами.

*Виды невербальной
коммуникации*

Примеры

- | | | | |
|----|------------------------|----|---|
| 1. | Кинесика и пантомимика | 1) | Рукопожатие, похлопывание, поцелуи |
| 2. | Такесика | 2) | Приятные и неприятные запахи окружающей |

- | | | | |
|----|----------------|----|--|
| 3. | Кожные реакции | 3) | Взгляд, мимику, жесты, позы, телодвижения |
| 4. | Проксемика | 4) | Покраснение, побледнение, пятна на коже, потоотделение |
| | | 5) | Пространственно-временную организацию общения (позиции за столом, дистанцию) |

4. ... как средство общения представляет собой динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

5. ... как средство общения представляет собой организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

6. Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека.

7. В основе процесса слушания лежит ... – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

8. Направленное ... слушание – это слушание, при котором участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.

9. ... (от англ. empathy – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) – это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей.

10. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют ... рефлексивным слушанием.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	А, Б	1В, 2А, 3Г, 4Д	такесика	проксемика
6	7	8	9	10
слушание	сосредоточение	критическое	эмпатия	активным

Раздел 2. Деловой этикет

Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения

1. Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:

- а) четкое обозначение цели сообщения
- б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников)
- в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно)
- г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника

2. К стилям делового общения не относятся:

- а) научный
- б) технический
- в) книжный
- г) разговорно-обиходный

д) официально-деловой

е) словесный

3. Установите соответствие между формами делового общения и их характеристиками.

<i>Формы делового общения</i>	<i>Характеристика форм делового общения</i>
5. Деловая беседа	6) Встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах.
6. Служебное совещание	7) Межличностное речевое общение двоих либо нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.
7. Пресс-конференция	8) Обмен мнениями между собеседниками для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.
8. Деловая переписка	9) Эффективный способ привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью каждого работника к делам его подразделения или организации в целом. 10) Письменная форма взаимодействия с партнерами, состоящая из обмена деловыми письмами по почте (в том числе электронной).

4. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов, называется ... общением.

5. ... речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

6. Самым рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные ...

7. К общим ..., которые регулируют протекание делового общения, относят межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

8. Деловые отношения строятся на основе партнерства (равного участия в деле), соперничества (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или ... (стремления подчинить партнера себе).

9. Характер взаимодействия при деловом общении определяется открытостью или ... позиции.

10. ... стиль речи отличается наличием технических терминов и обилием отглагольных существительных (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Г	В, Е	1Б, 2Г, 3А, 4Д	деловым	публичная
6	7	8	9	10
разговоры	принципам	доминирования	закрытостью	технический

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе

1. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) духовные идеалы партнера-адресата
- б) когнитивные структуры партнера-адресата
- в) потребности и склонности партнера-адресата
- г) ценностные установки партнера-адресата

2. К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как:

- а) тревожность
- б) нервность
- в) вспыльчивость
- г) эмпатичность
- д) эмоциональность
- е) ригидность

3. Установите соответствие между сенсорными каналами и ключевыми словами, которые собеседник использует при говорении.

<i>Сенсорные каналы</i>	<i>Ключевые слова</i>
1. Визуальный (оптический) канал	1) Характерны слова «заметил», «рассмотрел», «увидел», «говорят», «рассказывают» или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».
2. Аудиальный (акустический) канал	2) Характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед».
3. Кинестетический (двигательно-эмоциональный) канал	3) Характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дуть в свисток». 4) Характерен тактильный способ восприятия информации или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

4. Адресат манипуляции в деловом общении – это ..., на которого направлено манипулятивное воздействие.

5. Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных ..., регулирующих общение людей в совместной профессиональной деятельности.

6. Этика делового общения в организации включает три вида: «сверху-вниз» (руководитель-подчиненный); «снизу-вверх» (подчиненный-руководитель); «по » (сотрудник-сотрудник)

7. К деструктивному общению относятся такие формы ..., как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы.

8. ... – это непосредственно или преднамеренно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

9. ... (от фр. reputation, от лат. reputatio – обдумывание, размышление) – создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка.

10. Этику ... общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Г	А,Е	1Б, 2В, 3Г	партнер	норм
6	7	8	9	10
горизонту	взаимодействия	имидж	репутация	делового

Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

1. На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

2. К основным структурным элементам конфликта не относятся:

- а) стороны конфликта
- б) предмет конфликта
- в) мотивы конфликта
- г) факторы конфликта
- д) конфликтогены
- е) объект конфликта

3. Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта:

- а) предконфликтное состояние
- б) начало открытого конфликтного взаимодействия
- в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия
- г) развитие открытого конфликта
- д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации
- е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)

4. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...

5. Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).

6. Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.

7. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

8. ... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

9. ... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

10. Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
А	Г, Е	А, Е, В, Б, Г, Д	конфликт	осознанная
6	7	8	9	10
агрессия	отсрочка	конструктивные	деструктивные	активный

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий (9-10 правильных ответов).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий (7-8 правильных ответов).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-69% от общего числа вопросов тестовых заданий (5-6 правильных ответов).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий (менее 5 ответов).

**3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки
Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций**

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1	Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним: а) стереотипизация б) идентификация в) эмпатия г) социально-психологическая рефлексия	Б	ОК 01
2	Различают два вида эмпатии: а) сопереживание б) переживание в) сочувствие г) жалость д) сострадание е) милосердие	А, В	ОК 02
3	Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания: а) обеспечение понимания себя другим б) возникновение первого впечатления о партнере по общению в) изучение и понимание партнера по общению г) сближение позиций д) поддержание взаимопонимания	Б, В, А, Г, Д	ОК 03
4	К лингвистическим средствам общения относятся:	Б	ОК 02

	<p>а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз</p> <p>б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз</p> <p>в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя</p> <p>г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса</p>		
5	<p>Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем:</p> <p>а) вербальных</p> <p>б) невербальных</p> <p>в) словесных</p> <p>г) паралингвистических</p> <p>д) экстралингвистических</p> <p>е) околоречевых</p>	А, Б	ОК 03
6	<p>Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:</p> <p>а) четкое обозначение цели сообщения</p> <p>б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников)</p> <p>в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно)</p> <p>г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника</p>	Г	ОК 04
7	<p>К стилям делового общения не относятся:</p> <p>а) научный</p> <p>б) технический</p> <p>в) книжный</p> <p>г) разговорно-обиходный</p> <p>д) официально-деловой</p> <p>е) словесный</p>	В, Е	ОК 05
8	<p>В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:</p> <p>а) духовные идеалы партнера-адресата</p> <p>б) когнитивные структуры партнера-адресата</p> <p>в) потребности и склонности партнера-адресата</p>	Г	ОК 06

	г) ценностные установки партнера-адресата		
9	К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как: а) тревожность б) нервность в) вспыльчивость г) эмпатичность д) эмоциональность е) ригидность	А, Е	ОК 07
10	На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: а) начальной фазе б) фазе подъема в) пике конфликта г) фазе спада	А	ОК 09
11	К основным структурным элементам конфликта не относятся: а) стороны конфликта б) предмет конфликта в) мотивы конфликта г) факторы конфликта д) конфликтогены е) объект конфликта	Г, Е	ПК 1.1
12	Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта: а) предконфликтное состояние б) начало открытого конфликтного взаимодействия в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия г) развитие открытого конфликта д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)	А, Е, В, Б, Г, Д	ПК 1.2
13	Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...	конфликт	ПК 1.3
14	Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).	осознанная	ПК 1.4

15	Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.	агрессия	ПК 2.1
16	В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).	отсрочка	ПК 2.2
17	... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.	конструктивные	ПК 2.3
18	... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.	деструктивные	ПК 2.3
19	Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.	активный	ПК 2.4
20	Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека	слушание	ПК 2.4
21	В основе процесса слушания лежит ... – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.	сосредоточение	ПК 3.1
22	Направленное ... слушание – это слушание, при котором участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.	критическое	ПК 3.1
23	Соотнесите термин в левом столбце с его определением в правом. <u>Термин</u> 1. Профессиональный долг 2. Деонтология 3. Корпоративная этика	1–Г, 2–Д, 3–В, 4–Б, 5–Е, 6–А	ПК 3.2

	<p>4. Профессиональная этика 5. Профессиональная честь 6. Служебный этикет</p> <p><u>Определение</u></p> <p>А. Специфические нравственные требования, связанные с особенностями профессии (врача, педагога, юриста). Б. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. В. Система правил и стандартов поведения, принятых внутри конкретной организации. Г. Внутренне принимаемое обязательство добросовестно выполнять свои трудовые функции. Д. Учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики, изучающий долг и должное поведение. Е. Оценка обществом социальной значимости профессии и личных заслуг работника.</p>		
24	<p>Соотнесите категорию этического поведения с конкретным примером из практики.</p> <p><u>Категория / Принцип</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфиденциальность 2. Конфликт интересов 3. Лояльность организации 4. Объективность (беспристрастность) 5. Профессиональная сегрегация (дискриминация) 6. Справедливость <p><u>Пример из практики</u></p> <p>А. Сотрудник отказывается от дорогого подарка от поставщика, чтобы сохранить объективность при выборе партнера. Б. Юрист не разглашает детали дела своего клиента третьим лицам без его согласия. В. Руководитель справедливо распределяет премию между сотрудниками в соответствии с их реальным вкладом. Г. Работник воздерживается от публичной критики своей компании в социальных сетях. Д. Судья выносит решение, основываясь</p>	1–Б, 2–А, 3–Г, 4–Д, 5–Е, 6–В.	ПК 3.2

	<p>только на фактах, отбросив личные симпатии к одной из сторон.</p> <p>Е. Отказ в приеме на работу квалифицированному специалисту исключительно из-за его возраста или пола.</p>		
--	---	--	--

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50- 69% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий.