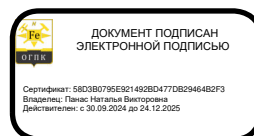


Министерство образования и науки Мурманской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Мурманской области  
«Оленегорский горнопромышленный колледж»



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

\_\_\_\_\_ И.Р.Машнина

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

учебной дисциплины

ОП.01 Основы деловой культуры

по профессии

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Комплект контрольно-оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Организация – разработчик: ГАПОУ МО «ОГПК»

Разработчик:

Манцера В.А., преподаватель ГАПОУ МО «Оленегорский горнопромышленный колледж»

**КОМПЛЕКТ КОС РАССМОТРЕН**

на заседании цикловой методической комиссии

\_\_\_\_\_ (наименование ЦМК)

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
подпись (инициалы, фамилия)

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
- 2.Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-измерительные материалы для организации и проведения текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине
- 5.Контрольно-оценочные материалы для организации и проведения промежуточной (итоговой) аттестации по учебной дисциплине
- 6.Лист согласования

## **1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины

### **ОП. 1 Основы деловой культуры**

В результате освоения учебной дисциплины **ОП. 1 Основы деловой культуры** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

В результате освоения обучающийся должен **уметь:**

- У-1 применять правила делового этикета;
- У-2 поддерживать деловую репутацию;
- У-3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- У-4 пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У-5 выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- У-6 налаживать контакты с партнерами;
- У-7 организовывать рабочее место;

В результате освоения обучающийся должен **знать:**

- З-1 этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- З-2 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- З-3 основные правила этикета;
- З-4 основы психологии производственных отношений

З-5 основы управления и конфликтологии.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Таблица 1.

<b>Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участие в НОУ, олимпиадах профессионального мастерства, фестивалях, конференциях.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Организовывать собственную деятельность исходя из целей и способов ее достижения.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, ответственность за результаты своей работы.		Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Эффективный поиск необходимой информации по данной дисциплине. Использование различных источников, включая электронные.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в	Выбор и применение методов и способов решения поставленных задач.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.

профессиональной деятельности.	Оценка эффективности и качества выполнения.	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Организация самостоятельных занятий при изучении данной дисциплины.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Исполнять воинскую обязанность, в т.ч. с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Демонстрация профессиональных знаний и умений необходимых для исполнения воинской обязанности.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.

Комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций осуществляется в форме текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Текущий контроль осуществляется преподавателями систематически при проведении учебных занятий.

Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является - ЗАЧЕТ

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины.

Таблица 2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры по темам (разделам)

[illegible]

#### 4. Контрольно-измерительные материалы для организации и проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры

Вариант № 1	Вариант № 2
<p><b>1. Общение-это...</b></p> <p>1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;</p> <p>2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;</p> <p>3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.</p> <p><b>2. Социальный интеллект-это...</b></p> <p>1) способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;</p> <p>2) определенный уровень развития мыслительной деятельности человека, обеспечивающий возможность приобретать все новые знания и эффективно использовать их в ходе жизнедеятельности;</p> <p>3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.</p> <p><b>3. Психологические приёмы в деловом общении:</b></p> <p>1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;</p> <p>2) регулярное перебивание собеседника;</p> <p>3) доброе и приятное выражение лица.</p> <p><b>4. Вербальное средство общения:</b></p> <p>1) интонация;</p> <p>2) мимика;</p> <p>3) речь.</p> <p><b>5. Функции общения:</b></p> <p>1) социальная;</p> <p>2) креативная;</p> <p>3) экспрессивная.</p> <p><b>6. Виды общения:</b></p> <p>1) целевое;</p> <p>2) косвенное;</p> <p>3) манипулятивное.</p> <p><b>7. Характерные признаки «открытой» позы:</b></p> <p>1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;</p> <p>2) сидя ноги вытянуты;</p> <p>3) руки скрещены на груди.</p> <p><b>8. Виды рефлексивного слушания:</b></p> <p>1) выяснение;</p> <p>2) перефразирование;</p> <p>3) молчание.</p> <p><b>9. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:</b></p> <p>1) перцептивную;</p> <p>2) интерактивную;</p> <p>3) коммуникативную.</p> <p><b>10. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания:</b></p>	<p><b>1. Способ внутреннего осмысления проблем другого человека и своего внутреннего «Я» это...:</b></p> <p>1) стереотипизация;</p> <p>2) рефлексия;</p> <p>3) обратная связь.</p> <p><b>2. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника?</b></p> <p>1) непосредственное;</p> <p>2) косвенное;</p> <p>3) невербальное.</p> <p><b>3.Какой процент информации передается невербальным каналам?</b></p> <p>1) около 30%;</p> <p>2) около 50%</p> <p>3) более 65%.</p> <p><b>4.Сторона общения:</b></p> <p>1) коммуникативная;</p> <p>2) экспрессивная;</p> <p>3) интегративная.</p> <p><b>5.Социальная перцепция - это...:</b></p> <p>1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;</p> <p>2) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию между собеседниками;</p> <p>3) процесс восприятия партнеров в общении.</p> <p><b>6.Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:</b></p> <p>1) перцептивную;</p> <p>2) интерактивную;</p> <p>3) коммуникативную.</p> <p><b>7.Жесты, связанные с движением рук и в привычки человека – это...:</b></p> <p>1) жесты - регуляторы;</p> <p>2) жесты - адаптеры;</p> <p>3) жесты-иллюстраторы.</p> <p><b>8.Социальная (или деловая) зона общения:</b></p> <p>1) расстояние от 0,5-1,2м;</p> <p>2) расстояние от 1,2-3,7 м;</p> <p>3) расстояние свыше 4 метров.</p> <p><b>9.Аргументы применяют с целью:</b></p> <p>1) защиты своих взглядов и намерений;</p> <p>2) доказательства своего превосходства;</p> <p>3) склонить партнера на какие-либо действия.</p> <p><b>10.Какие позиции работника сферы обслуживания с клиентом способствуют эффективному общению:</b></p> <p>1) перебивает, делает клиенту</p>

<p>1) внушение; 2) принуждение; 3) убеждение.</p> <p><b>11. Личность в психологии понимается как:</b></p> <p>1) особая неизменная духовная сущность, как «целиком психическое существо»; 2) активный индивид, взрослый, психически здоровый человек; 3) индивид, субъект социальных отношений, исторического процесса и сознательной деятельности.</p> <p><b>12. Волевыми качествами личности являются:</b></p> <p>1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность, страстность, инертность, общительность; 2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность, организованность, исполнительность, самообладание; 3) честность, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.</p> <p><b>13. Характер в психологии понимается как:</b></p> <p>1) индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обеспечивающий типичный для данного человека способ поведения; 2) набор определенных черт и особенностей личности; 3) сплав результатов воспитания и индивидуального своеобразия личности.</p> <p><b>14. Потребность-это:</b></p> <p>1) основной источник активности человека и животных; 2) внутреннее состояние нужды, выражающее зависимость от конкретных условий существования; 3) один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний.</p> <p><b>15. В психологии память понимается как:</b></p> <p>1) психическая деятельность, направленная на закрепление в памяти новой информации; 2) психический процесс, заключающийся в воспроизведении закреплённого ранее; 3) психический познавательный опосредованный процесс, заключающийся в закреплении, сохранении, последующем забывании и воспроизведении прошлого опыта личности.</p> <p><b>16. Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?</b></p> <p>1) грамотность, самостоятельность; 2) активность, коммуникабельность; 3) воспитанность, образованность.</p> <p><b>17. Представление это:</b></p> <p>1) образы предметов, в настоящий момент воздействующих на органы чувств; 2) образы желаемого будущего; 3) образы давно прошедшего прошлого.</p> <p><b>18. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «страсть»:</b></p> <p>1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;</p>	<p>критические замечания, комментарии к сказанному им; 2) обдумывает свои личные проблемы и сосредоточен на них; 3) внимательно слушает, не перебивает, дает клиенту возможность высказаться до конца.</p> <p><b>11. Структура личности – это:</b></p> <p>1) относительно устойчивая связь взаимодействия всех сторон личности: целостного образования, а именно направленность, знания, умения, навыки и индивидуально-типологические особенности; 2) взаимосвязь трех подструктур: «Я» сознания, «ОНО» – подсознания и «СВЕРХ» – влияния общества, его моральных чувств, требований к поведению личности; 3) индивидуальное соотношение «реального Я» и «идеального Я».</p> <p><b>12. Индивид - это...:</b></p> <p>1) человек, взятый в системе таких психологических характеристик, которые определяют его нравственные поступки, имеющие существенное значение для него самого и для окружающих; 2) любой человек; 3) родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к человеческому роду.</p> <p><b>13. Темперамент в психологии понимается как:</b></p> <p>1) индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обеспечивающий типичный для данного человека способ поведения; 2) сплав результатов воспитания и индивидуального своеобразия личности; 3) комплекс врожденных «сценариев» способов поведения личности в деятельности и общении.</p> <p><b>14. Мотив в психологии понимается как:</b></p> <p>1) побуждение к совершению поведенческого акта, порожденное системой потребностей человека; 2) совокупность внешних и внутренних условий реализации деятельности человека; 3) причина, лежащая в основе деятельности и поведения человека.</p> <p><b>15. Основными функциями речи в психологии считаются:</b></p> <p>1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная; 2) обобщения, объединения; 3) развивающая, информационная, рефлексивная.</p> <p><b>16. Человек появляется на свет:</b></p> <p>1) с общими способностями; 2) с задатками;</p>
--	--

2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;

3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение.

**19. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию «меланхолик»:**

1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;

3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.

**20. Особая форма активности, проявляемая в целенаправленной деятельности, это....:**

1) чувства;

2) воля;

3) аффект.

**21. Психический процесс наиболее простого вида, состоящий в отражении отдельных свойств и предметов материального вида, а также внутреннего состояния организма при непосредственном воздействии организма на органы чувств, это....:**

1) ощущения;

2) память;

3) воображение.

**22. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:**

1) способствуют возникновению конфликта;

2) препятствуют возникновению конфликта;

3) помогают разрешить конфликт.

**23. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»:**

1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

**24. Конфликтная ситуация - это....:**

1) стечение обстоятельств;

2) накопившиеся противоречия;

3) открытое противостояние интересов.

**25. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «конструктивный конфликт»:**

1) конфликт, при котором разрушаются межличностные связи, резко снижается продуктивность работы, а решение проблемы становится невозможным;

2) конфликт, не выходящий за рамки деловых отношений;

3) конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе

3) со специальными способностями.

**17. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует эмоциям:**

1) длительное эмоциональное состояние окрашивающее мысли, действия и поведение человека;

2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности к самому себе;

3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

**18. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме являются условием успешной работы, характеризуют:**

1) темперамент;

2) волю;

3) способности.

**19. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «холерик»:**

1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;

3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.

**20. К эмоциональным состояниям личности относятся:**

1) мечта, ощущения;

2) стыд, презрение, радость;

3) восприятие.

**21. К психическим процессам личности относятся:**

1) эмоции, чувства, сила воли;

2) темперамент, способности, интересы;

3) память, внимание, мышление, воображение, ощущения, речь.

**22. Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это....:**

1) компромисс;

2) сотрудничество;

3) приспособление.

**23. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:**

нормами поведения и общения.

**26. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «мораль»:**

- 1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;
- 2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;
- 3) наука изучающая нравственность.

**27. Типы темперамента это - учение:**

- 1) Сеченова;
- 2) Павлова;
- 3) Бехтерева.

**28. Этикет - это ...:**

- 1) наука о морали;
- 2) манера поведения;
- 3) общая культура.

**29. Культура сервисного обслуживания - это ...:**

- 1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;
- 2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;
- 3) система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны и требованиями установленных стандартов.

**30. Родиной этикета считается...:**

- 1) Испания;
- 2) Италия;
- 3) Франция.

**31. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил - это ...:**

- 1) манеры;
- 2) культура поведения;
- 3) моральные нормы и правила.

**32. Какие этические принципы и нравственные категории следует признавать ключевыми для сферы обслуживания:**

- 1) склонность к риску;
- 2) честность и порядочность по отношению к окружающим;
- 3) способность доминировать над другими людьми.

**33. Речь работника сферы обслуживания имеет следующие качества:**

- 1) содержательность, выразительность, убедительность;
- 2) напористость, лживость, внушительность;
- 3) вкрадчивость, осторожность, любезность.

**34. Основными элементами техники речи является:**

- 1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи;
- 2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция;
- 3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.

**35. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - это ...:**

- 1) показатель этики;
- 2) показатель уровня культуры;

1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

**24. Правильное поведение в конфликтной ситуации, это...:**

- 1) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- 2) демонстрируйте свое превосходство;
- 3) смотрите на ситуацию только со своей позиции.

**25. Стратегии поведения в конфликте это...:**

- 1) доминирование, провоцирование;
- 2) избегание, соперничество;
- 3) аргументация, оправдание.

**26. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «этика»:**

- 1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;
- 2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;
- 3) наука изучающая нравственность.

**27. Профессионализм продавца определяется:**

- 1) этической воспитанностью;
- 2) темпераментом и характером;
- 3) мнением окружающих людей.

**28. Манеры - это ...:**

- 1) поведение и общение;
- 2) способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, выраженное в речи, жесте, мимике;
- 3) вежливость, тактичность, предупредительность.

**29. Под деловым этикетом работники сферы обслуживания понимают ...:**

- 1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;
- 2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения, ритуалов, присущая данной организации;
- 3) совокупность фиксированных норм

<p>3) эстетический вкус.</p> <p><b>36. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это...:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) коммуникация;</li> <li>2) обратная связь;</li> <li>3) социальная перцепция.</li> </ol> <p><b>37. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) жестикуляция и позы;</li> <li>2) мимика и пантомимика;</li> <li>3) человеческая речь.</li> </ol> <p><b>38. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) кооперация;</li> <li>2) конкуренция;</li> <li>3) корпорация.</li> </ol> <p><b>39. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «темпераменту»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;</li> <li>2) динамическая характеристика психической личности;</li> <li>3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.</li> </ol> <p><b>40. Основное профессиональное качество контролера-кассира - это...:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) внимательность;</li> <li>2) приветливость;</li> <li>3) общительность.</li> </ol> <p><b>41. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «фонетическому барьеру непонимания» в процессе общения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;</li> <li>2) возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;</li> <li>3) возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.</li> </ol> <p><b>42. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) любезность, результативность, красноречивость;</li> <li>2) доступность, интенсивность, экспрессивность;</li> <li>3) содержательность, грамотность, наглядность.</li> </ol> <p><b>43. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «личная культура руководителя»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма обращения к подчиненным;</li> <li>2) уровень работы с документацией, профессиональные качества, индивидуально - психологические свойства руководителя;</li> <li>3) уровень владения культурой речи и проведения массовых мероприятий.</li> </ol> <p><b>44. Из предложенных определений выберите то, которое</b></p>	<p>правил поведения, обусловленные служебным положением сотрудника, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.</p> <p><b>30. Профессиональными моральными нормами были и остаются:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение;</li> <li>2) нечестность, невнимательность, неуступчивость;</li> <li>3) организованность, ответственность, аккуратность.</li> </ol> <p><b>31. Создание своего делового имиджа - ...:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) показатель уровня образования человека;</li> <li>2) показатель уровня культуры человека;</li> <li>3) показатель уровня положения человека в обществе.</li> </ol> <p><b>32. Эстетика - это наука:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) о добре и зле;</li> <li>2) о правилах поведения и общения;</li> <li>3) о мире прекрасного.</li> </ol> <p><b>33. Принципы делового этикета - это ...:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) пунктуальность, грамотность, конфиденциальность, доброжелательность, внимательность;</li> <li>2) ответственность, организованность, предприимчивость, находчивость, аккуратность;</li> <li>3) общительность, внимательность, решительность, рискованность.</li> </ol> <p><b>34. Вопросы на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют объяснения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) риторические;</li> <li>2) открытые;</li> <li>3) ориентировочные.</li> </ol> <p><b>35. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) уровень образования, самообразования, воспитание и уровень культуры человека;</li> <li>2) мнение окружающих людей;</li> <li>3) индивидуально - психологические особенности человека.</li> </ol> <p><b>36. Коммуникативная культура, это ...:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей</li> </ol>
---	--

**по смыслу соответствует «демократическому стилю управления»:**

- 1) стиль деятельности руководителя, наиболее подходящий для формирования командных взаимоотношений, формирует доброжелательность и открытость взаимоотношений между руководителем и подчиненным;
- 2) стиль деятельности руководителя, в основе которого лежит абсолютное и полное отрицание коллективных методов принятия решений;
- 3) стиль деятельности руководителя, при котором характерно невмешательство руководства в дела коллектива, отсутствие инициативы, соглашение с любым мнением подчиненных.

**45. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:**

- 1) экспрессия;
- 2) эмпатия;
- 3) коммуникация.

**46. Наука проксемика изучает:**

- 1) прикосновения в процессе общения;
- 2) внешние проявления человека;
- 3) расположение собеседников в пространстве при общении.

**47. Выберите правильный ответ на вопрос: Как правильно завершить контакт с покупателем?**

- 1) молча вручить покупку и обратить внимание на другого покупателя;
- 2) улыбнуться и поблагодарить за покупку или за посещение магазина;
- 3) не обращать внимание на покупателя.

**48. Профессиональными моральными нормами были и остаются:**

- 1) нечестность, невнимательность, неуступчивость;
- 2) организованность, ответственность, аккуратность.
- 3) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение

**49. Цель этапа «Установление контакта с покупателем»:**

- 1) развеять все сомнения покупателя, дать ему максимум информации о товаре;
- 2) обеспечить согласие покупателя на покупку, создать настрой на дальнейшее посещение торгового предприятия;
- 3) установить доверительные отношения с покупателем, вызвать у него желание общаться с продавцом.

**50. Создание условий для обеспечения культуры обслуживания предполагают «психологическую подготовку» в торговом предприятии.**

**Выберите правильный ответ:**

- 1) это позитивный настрой продавца;
- 2) это приведение интерьера магазина, внешнего вида продавца к установленным стандартам, принятым в торговом предприятии;
- 3) это получение необходимых профессиональных знаний о товарном ассортименте.

профессиональной сфере, позволяющей устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами;

2) взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь;

3) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию.

**37. Наука кинесика изучает:**

- 1) прикосновения в процессе общения;
- 2) внешнее проявление человека;
- 3) расположение собеседников в пространстве при общении.

**38. Из предложенных определений выберите те, которое по смыслу соответствует «экстраверсии»:**

- 1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;
- 2) динамическая характеристика психической личности;
- 3) ориентация на происходящее вокруг, внешние впечатления, легкое вступление в контакт, любовь к рискованным действиям.

**39. Для какого типа темперамента характерно неустойчивое, агрессивное настроение?**

- 1) для сангвиника;
- 2) для холерика;
- 3) для флегматика.

**49. Цель этапа «Выявление потребностей»:**

- 1) развеять все сомнения покупателя, дать ему максимум информации о товаре;
- 2) обеспечить согласие покупателя на покупку, создать настрой на дальнейшее посещение торгового предприятия;
- 3) установить доверительные отношения с покупателем, вызвать у него желание общаться с продавцом.

**50. Создание условий для обеспечения культуры обслуживания предполагает «организационную подготовку» в торговом предприятии.**

**Выберите правильный ответ:**

- 1) это позитивный настрой продавца;
- 2) это приведение интерьера магазина, внешнего вида продавца к установленным стандартам, принятым в торговом предприятии;
- 3) это получение необходимых профессиональных знаний о товарном ассортименте.

<u>Эталон ответов к варианту №1</u>		<u>Эталон ответов к варианту № 2</u>	
1. 2)	26. 3)	1. 2)	26. 1)
2. 2)	27. 2)	2. 2)	27. 1)
3. 1)	28. 2)	3. 3)	28. 2)
4. 3)	29. 3)	4. 1)	29. 3)
5. 1)	30. 2)	5. 3)	30. 1)
6. 2)	31. 2)	6. 2)	31. 2)
7. 1)	32. 2)	7. 2)	32. 3)
8. 3)	33. 1)	8. 2)	33. 1)
9. 2)	34. 2)	9. 1)	34. 2)
10. 3)	35. 3)	10. 3)	35. 1)
11. 3)	36.3)	11. 1)	36.2)
12. 2)	37.3)	12. 2)	37.2)
13. 2)	38.2)	13. 1)	38.3)
14. 2)	39.2)	14. 1)	39.2)
15. 3)	40.1)	15. 1)	40.2)
16. 3)	41.1)	16. 2)	41.3)
17. 2)	42.2)	17. 2)	42.1)
18. 3)	43.1)	18. 3)	43.3)
19. 1)	44.2)	19. 3)	44.2)
20. 2)	45.2)	20. 2)	45.2)
21. 1)	46.3)	21. 3)	46.3)
22. 1)	47.2)	22. 2)	47.3)
23. 3)	48.3)	23. 1)	48.2)
24. 2)	49.3)	24. 1)	49.1)
25. 2)	50.1)	25. 2)	50.2)

### III.

#### IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Таблица.** Шкала оценки

Шкала оценки образовательных достижений Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

#### Критерии оценивания при проведении итоговой аттестации

##### «5» (отлично)

За каждый из первых двух вопросов ставится при условии, что экзаменуемый:

логично изложил содержание своего ответа на вопрос, при этом выявленные знания примерно соответствовали объему и глубине их раскрытия в учебнике базового или профильного уровня; правильно использовал научную терминологию в контексте ответа; верно, в соответствии с вопросом характеризовал на базовом или профильном уровне основные технологические процессы, выделяя их существенные признаки; обнаружил умение подбирать материалы и средства труда в соответствии с целями деятельности; проявил умение оценивать экологические последствия применения

различных технологий. Не влияют на отметку незначительные неточности и частичная неполнота ответа при условии, что в процессе беседы экзаменатора с экзаменуемым последний самостоятельно делает необходимые уточнения и дополнения.

**«4» (хорошо)**

Ставится, если экзаменуемый допустил 1-2 незначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения, или не обнаружил какое-либо из необходимых для раскрытия данного вопроса умение.

**«3»(удовлетворительно)**

Ставится, если в ответе допущены 2-3 значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или экзаменуемый не смог показать необходимые умения. Оценка ответа на третий вопрос (выполнение практической работы) связана прежде всего с характером задания, требующего от экзаменуемого демонстрации определенных умений. В зависимости от содержащегося в практической работе задания могут быть востребованы умения:

рационально выбирать, размещать и применять материалы, инструменты и оборудование; использовать безопасные приемы труда в технологическом процессе; контролировать ход процесса и результаты своего труда; осуществлять поиск информации, представленной в различных знаковых системах (текст, таблица, диаграмма и т. п.); осуществлять необходимые вычисления на условных примерах.

**«2» (неудовлетворительно)**

Ставится, если экзаменуемый не ответил на экзаменационные вопросы и не выполнил практическую часть задания, полное отсутствие знаний и умений по дисциплине.

## Лист согласования

### Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год по дисциплине  
**ОП. 1** Основы деловой культуры

В комплект КОС внесены следующие изменения:

---

---

---

---

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании цикловой комиссии \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_).

Председатель МК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /