


**ФИЛИАЛ ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ «АГРАРНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

СОГЛАСОВАНО:

методической комиссией
профессионального цикла

Руководитель МК  Жарикова Л.Л.

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по УР

Харина А.В. 

«30»  2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Основы деловой культуры

для профессии

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Разработал:

Поздняков Д.В. - преподаватель

Кошьево, 2023 год

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине Основы деловой культуры разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Разработчик:

ФГАПОУ РХ «Аграрный
техникум»

(место работы)

Преподаватель
спецдисциплин

(занимаемая должность)

Поздняков Д.В.

(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1.Паспорт комплекта контрольно оценочных средств.....	3
2.Оценка освоения учебной дисциплины.....	4
2.1.Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)....	4
2.2.Типовые задания для текущего контроля и оценки.....	5
3.Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	14
4.Литература.....	32

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1. Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов(КИМ) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины Основы деловой культуры, основной профессиональной образовательной программы по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир. КИМ включает контрольно - измерительные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме **дифференцированного зачета**.

КИМ разработан на основании программы учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры для профессий среднего профессионального образования по программе подготовки квалифицированных, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Знания и умения, подлежащие проверке

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

уметь:

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

знать:

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

основы управления и конфликтологии. общие компетенции:

- ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3.** Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5.** Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
- ОК 6.** Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7.** Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8.** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9.** Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированного зачета.

2.2 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Таблица 1

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Проверяемые ОК, У, З
	Форма контроля	Форма контроля	
Тема 1. Введение			ОК 1 - 7
Тема 2. Этика деловых отношений			ПК 1.1 - 1.4 ПК 2.1 - 2.5
Тема 3. Современные тенденции развития	Устный опрос Самостоятельная		ПК 3.1 - 3.4

статистического учета	работа	Дифференцированный зачет	
Тема 4. Основные правила делового этикета	Устный опрос Самостоятельная работа Тестовая контрольная работа		
Тема 5. Индивидуальные особенности личности	Устный опрос Самостоятельная работа		
Тема 6. Коммуникативная компетентность работников торговли	Устный опрос		
Тема 7. Конфликты в деловом общении	Самостоятельная работа		
Тема 8. Стресс: природа и причины	Устный опрос		

3. Оценка освоения учебной дисциплины

Основной целью оценки учебной деятельности является оценка умений и знаний. Оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля:

- контроль знаний обучающихся проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация обучающихся – оценка знаний и умений проводится постоянно с помощью устного опроса, тестовых заданий, на практических занятиях, по результатам самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. **Дифференцированный зачет проводится в виде теста.**

3.1. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Фонд тестовых заданий, разработан по дисциплине учебного плана. Количество тестовых заданий в зависимости от объема изучаемой дисциплины:

От 36 до 56 часов – минимум 60 вопросов;

От 57 до 120 часов – минимум 120 вопросов;

От 121 до 200 часов – минимум 160 вопросов;

Перечень устных вопросов

1. Правила профессиональной этики продавца с позиции: обслуживания покупателя; внешнего вида и культуры речи; общения с коллегами на рабочем месте.
2. Значение аргументов в профессиональной деятельности продавца.
3. Заповеди делового этикета, сформулированные Дж. Ягер, с позиций профессиональной деятельности продавца.
4. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
5. Правила оформления визитной карточки, организация и порядок проведения деловых переговоров.
6. Значение знаний о темпераменте и сущности волевого процесса для работника торговли.
7. Способности как важное условие успеха в профессиональной деятельности.
8. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.
9. Понятие и методы снятия стресса.
10. Взаимосвязь конфликта и стресса.
11. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.
12. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Понятие и способы саморегуляции.

Тестовая контрольная работа № 1

Тема 4. Основные правила делового этикета

1. Способ внутреннего осмысления проблем другого человека и своего внутреннего «Я» - это...:

- 1) стереотипизация;
- 2) рефлексия;
- 3) обратная связь.

2. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника?

- 1) непосредственное;

- 2) косвенное;
- 3) невербальное.

3. Какой процент информации передается по невербальным каналам?

- 1) около 30%;
- 2) около 50%
- 3) более 65%.

4. Сторона общения:

- 1) коммуникативная;
- 2) экспрессивная;
- 3) интегративная.

5. Социальная перцепция - это...:

- 1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;
- 2) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию между собеседниками;
- 3) процесс восприятия партнеров по общению.

6. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:

- 1) перцептивную;
- 2) интерактивную;
- 3) коммуникативную.

7. Жесты, связанные с движением рук и выражающие определенные привычки человека – это...:

- 1) жесты - регуляторы;
- 2) жесты - адаптеры;
- 3) жесты-иллюстраторы.

8. Социальная (или деловая) зона общения предполагает:

- 1) расстояние от 0,5-1,2 м;
- 2) расстояние от 1,2-3,7 м;
- 3) расстояние свыше 4 метров.

9. Аргументы применяют с целью:

- 1) защиты своих взглядов и намерений;

- 2) доказательства своего превосходства;
- 3) склонить партнера на какие-либо действия.

10. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?:

- 1) перебивает, делает клиенту критические замечания, комментирует сказанное им;
- 2) обдумывает свои личные проблемы и сосредоточен на них;
- 3) внимательно слушает, не перебивает, дает клиенту возможность высказаться до конца.

11. Структура личности – это:

- 1) относительно устойчивая связь и взаимодействие всех сторон личности как целостного образования, а именно: направленность, знания, умения, навыки и индивидуально-типологические особенности;
- 2) взаимосвязь трех подструктур: «Я» - сознания, «ОНО» – подсознания и «СВЕРХ-Я» – влияния общества, его моральных чувств и требований к поведению личности;
- 3) индивидуальное соотношение «реального Я» и «идеального Я».

12. Индивид - это...:

- 1) человек, взятый в системе таких его 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.

13. Темперамент в психологии понимается как:

- 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.

14. Мотив в психологии понимается как:

- 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.

15. Основными функциями речи в психологии считаются:

- 1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
- 2) обобщения, объединения;
- 3) развивающая, информационная, рефлексивная.

16. Человек появляется на свет:

- 1) с общими способностями;
- 2) с задатками;
- 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 и к самому себе;
- 3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

18. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме и являются условием успешной работы в ней, 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»:

- 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. 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, жестах, мимике;

3) вежливость, тактичность, предупредительность.

29. Под деловым этикетом работников сферы обслуживания понимают ...:

1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;

2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;

3) совокупность фиксированных норм, правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудника, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

30. Профессиональными моральными нормами были и остаются:

1) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение;

2) нечестность, невнимательность, неуступчивость;

3) организованность, ответственность, аккуратность.

Время на подготовку и выполнение: 45 минут

Эталон тестовой контрольной работы № 1

Тема 4. Основные правила делового этикета

1. 2) 26. 3)

2. 2) 27. 2)

3. 1) 28. 2)

4. 3) 29. 3)

5. 1) 30. 2)

6. 2)

7. 1)

8. 3)

9. 2)

10. 3)

11. 3)

- 12.2)
- 13.2)
- 14.2)
- 15.3)
- 16.3)
- 17.2)
- 18.3)
- 19.1)
- 20.2)
- 21.1)
- 22.1)
- 23.3)
- 24.2)

Шкала оценки образовательных достижений

Оценка «5» ставится за работу, выполненную без ошибок и недочетов или имеющую не более одного недочета.

Оценка «4» ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней:

- а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета,
- б) или не более двух недочетов.

Оценка «3» ставится в том случае, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил:

- а) не более двух грубых ошибок,
- б) или не более одной грубой ошибки и одного недочета,
- в) или не более двух-трех негрубых ошибок,
- г) или одной негрубой ошибки и трех недочетов,
- д) или при отсутствии ошибок, но при наличии 4-5 недочетов.

Оценка «2» ставится, когда число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнено менее половины работы.

Задания для дифференцированного зачёта

Оценка освоения теоретического курса учебной дисциплины

Задания для оценки освоения ОП.01 «Основы деловой культуры»

I вариант

1. Общение-это...

- 1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;
- 2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;
- 3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

2. Социальный интеллект-это...

- 1) способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;
- 2) определенный уровень развития мыслительной деятельности человека, обеспечивающий возможность приобретать все новые знания и эффективно использовать их в ходе жизнедеятельности;
- 3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.

3. Психологические приёмы в деловом общении:

- 1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;
- 2) регулярное перебивание собеседника;
- 3) доброе и приятное выражение лица.

4. Вербальное средство общения:

- 1) интонация;
- 2) мимика;
- 3) речь.

5. Функции общения:

- 1) социальная;
- 2) креативная;
- 3) экспрессивная.

6. Виды общения:

- 1) целевое;

2) косвенное;

3) манипулятивное.

7. Характерные признаки «открытой» позы:

1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;

2) сидя ноги вытянуты;

3) руки скрещены на груди.

8. Виды рефлексивного слушания:

1) выяснение;

2) перефразирование;

3) молчание.

9. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:

1) перцептивную;

2) интерактивную;

3) коммуникативную.

10. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания:

1) внушение;

2) принуждение;

3) убеждение.

11. Личность в психологии понимается как:

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.

12. Волевыми качествами личности являются:

1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность, страстность, инертность, общительность;

2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность, организованность, исполнительность, самообладание;

3) честолюбие, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.

13. Характер в психологии понимается как:

- 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.

14. Потребность-это:

- 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.

15. В психологии память понимается как:

- 1) психическая деятельность, направленная на закрепление в памяти новой информации;
- 2) психический процесс, заключающийся в воспроизведении закрепленного ранее;
- 3) психический познавательный опосредованный процесс, заключающийся в закреплении, сохранении, последующем забывании и воспроизведении прошлого опыта личности.

16. Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?

- 1) грамотность, самостоятельность;
- 2) активность, коммуникабельность;
- 3) воспитанность, образованность.

17. Представление это:

- 1) образы предметов, в настоящий момент воздействующих на органы чувств;
- 2) образы желаемого будущего;
- 3) образы давно прошедшего прошлого.

18. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «страсть»:

- 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;
- 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 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, льстивость, 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;
- 3) эстетический вкус.

36. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это...:

- 1) коммуникация;
- 2) обратная связь;
- 3) социальная перцепция.

37. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

- 1) жестикуляция и позы;
- 2) мимика и пантомимика;
- 3) человеческая речь.

38. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- 1) кооперация;
- 2) конкуренция;
- 3) корпорация.

39. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «темпераменту»:

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, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

40. Основное профессиональное качество контролера-кассира - это...:

- 1) внимательность;
- 2) приветливость;
- 3) общительность.

41. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «фонетическому барьеру непонимания» в процессе общения:

1. появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;
2. возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;
3. возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.

42. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:

- 1) любезность, результативность, красноречивость;
- 2) доступность, интенсивность, экспрессивность;
- 3) содержательность, грамотность, наглядность.

43. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «личная культура руководителя»:

- 1) уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма обращения к подчиненным;
- 2) уровень работы с документацией, профессиональные качества, индивидуально - психологические свойства руководителя;
- 3) уровень владения культурой речи и проведения массовых мероприятий.

44. Из предложенных определений выберите то, которое 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.

Оценка освоения теоретического курса учебной дисциплины

Задания для оценки освоения ОП.01 «Основы деловой культуры»

Вариант № 2

1. Общение передаваемое посредством мимики, жестов, символов, знаков - это...:

- 1) массовое;
- 2) невербальное;
- 3) косвенное.

2. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:

- 1) идентификация;
- 2) вербальность;
- 3) компетентность.

3. Эмпатия – это...:

- 1) способ формирования образа другого человека;
- 2) способ уподобления себя другому человеку;
- 3) способ восприятия другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

4. Психологический контакт – это...:

- 1) ответная реакция партнера по общению;
- 2) взаимная заинтересованность партнеров по общению;
- 3) совместная деятельность.

5. Тот, кто передает сообщение - это...:

- 1) оратор;
- 2) коммуникатор;
- 3) реципиент.

6. Совокупность коммуникативных умений говорить и слушать – это...:

- 1) стратегия общения;

- 2) тактика общения;
- 3) техника общения.

7. Характерные признаки «открытой» позы:

- 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;
- 2) сидя ноги вытянуты;
- 3) руки скрещены на груди.

8. Виды рефлексивного слушания:

- 1) выяснение;
- 2) перефразирование;
- 3) молчание.

9. Обратная связь в общении - это...:

- 1) сообщение, адресованное другому человеку, о том как его воспринимают, что чувствуют;
- 2) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта;
- 3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.

10. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента –это прием:

- 1) «золотые слова»;
- 2) «зеркало отношений»;
- 3) «терпеливый слушатель».

11. К направленности личности относят:

- 1) темперамент, характер;
- 2) мировоззрение, идеалы, убеждения;
- 3) чувства, эмоции, сила воли.

12. На формирование личности относят следующие факторы:

- 1) воспитание, образование, саморазвитие;
- 2) имидж человека, его психологические свойства;
- 3) мнение окружающих.

13. Способности понимаются в психологии как:

- 1) генетически анатомо - физиологические особенности нервной системы;
- 2) результат проявления типа врожденной конституции организма

человека;

3) индивидуальные особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и легкость овладения ею.

14. Самосознанием личности является:

1) познание человеком самого себя;

2) осмысление процесса нравственности и моральной ответственности;

3) осознание человеком самого себя как члена общества, своих взаимоотношений с окружающим миром, другими людьми, своих действий и поступков, мыслей и чувств, всего многообразия качеств личности.

15. Важнейшими качествами внимания личности являются:

1) характер раздражения, его сила, новизна, контраст;

2) концентрация, интенсивность, направленность, активность, объем, переключение, распределение, устойчивость;

3) отношение раздражителя к потребностям, направленность.

16. Воспитание в широком смысле это:

1) преднамеренное создание или корректировка условий для формирования направленности личности;

2) целенаправленное воздействие на сознание, чувства и волю детей для развития у них профессионально значимых качеств;

3) целенаправленное создание условий для усвоения подрастающими поколениями культурного опыта.

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют аффекту:

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

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

3) сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.

18. К психическим состояниям личности относятся:

1) эмоции, чувства, сила воли;

2) характер, темперамент, способности, интересы;

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

19. Выберите то из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «сангвиник»:

- 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. Психический процесс, определяющий сосредоточенность сознания при выполнении какой-либо деятельности, это...:

- 1) восприятие;
- 2) внимание;
- 3) мышление.

21. Какой психический процесс личности определяют характеристики - зрительная, слуховая, двигательная, невербальная, эмоциональная:

- 1) речь;
- 2) воля;
- 3) память.

22. Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:

- 1) соперничество;
- 2) компромисс;
- 3) избегание.

23. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию - «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. Разрешить конфликт - это ...:

- 1) устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент;
- 2) не обращать внимания на конфликтующего партнера;
- 3) извиниться.

25. Конфликтоген - это ...:

- 1) стечение конфликтных обстоятельств;
- 2) слова, действия, либо бездействия, приводящие к конфликту;
- 3) конфликтная ситуация.

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

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

27. Кем был впервые введен термин «этика»?

- 1) Архимедом;
- 2) Аристотелем;
- 3) Сократом.

28. Нормами этикета являются:

- 1) упорство, настойчивость;
- 2) принципиальность, беспрекословность;
- 3) вежливость, тактичность.

29. Организационная культура - это ...:

- 1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;
- 2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;
- 3) совокупность правил и норм речевых стереотипов и формул вежливости сотрудников.

30. Работнику сферы обслуживания абсолютно противопоказаны:

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

31. Взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь - это...:

- 1) межгрупповая коммуникация;
- 2) межличностная коммуникация;
- 3) экспрессивная коммуникация.

32. Коммуникация в общении, это ...:

- 1) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей в профессиональной сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами;
- 2) процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого;
- 3) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию.

33. В структуру речевого общения входят:

- 1) значение и смысл слов, фраз; речевые звуковые явления; выразительные качества голоса;
- 2) вербальные и невербальные средства общения;
- 3) каналы передачи информации.

34. Определите какой тип общения относится к межличностному общению:

- 1) интерактивное;
- 2) диалогическое;
- 3) перцептивное.

35. Тип темперамента определяется на основе следующих показателей высшей нервной деятельности человека:

- 1) обоняние, осязание, вкус, слух, зрение;
- 2) сила и слабость; уравновешенность и неуравновешенность; подвижность и инертность;
- 3) память, мышление, внимание, восприятие, воображение, ощущения.

36. Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества...:

- 1) темперамента;
- 2) характера;
- 3) способностей человека.

37. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует

« интроверсии »:

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, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

38. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений - это..:

- 1) настойчивость;
- 2) самостоятельность;
- 3) исполнительность.

39. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу - это....:

- 1) деловой этикет;
- 2) профессиональная этика;
- 3) управленческая культура.

40. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует

«логическому барьеру непонимания» в процессе общения:

1. появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;
2. возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;
3. возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.

41. Совокупность приемов и способов управленческого воздействия на персонал-это....:

- 1) профессиональная этика руководителя;
- 2) стиль работы руководителя;
- 3) морально-нравственные нормы руководства.

42. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует

«авторитарному 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.

43. Невербальное средство общения:

- 1) интонация;
- 2) мимика;
- 3) речь.

44. Виды общения:

- 1) прямое;
- 2) стандартизированное;
- 3) примитивное.

45. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- 1) силу воли;
- 2) характер;
- 3) талант.

46. Понятия «мода» и «стиль» соотносятся:

- 1) с этической культурой;
- 2) с эстетической культурой;
- 3) с организационной культурой.

47. Наука такесика изучает:

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

48. Под речевым этикетом работников сферы обслуживания понимают ...:

- 1) совокупность требований к технике речевого общения сотрудника, применение стереотипных фраз и формул вежливости;
- 2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной торговой организации;
- 3) совокупность фиксированных норм, правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудника, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

49. Цель этапа «Завершение продажи и прощание 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. При прощании с покупателем, основная задача продавца – создать у покупателя позитивное впечатление от общения с продавцом.

Лучше всего это делать так:

1. сказать или пожелать что-нибудь приятное;
- 2) помахать вслед покупателю рукой;
- 3) молча вручить покупку и обратить внимание на другого покупателя.

Эталон ответа задания

для оценки освоения ОП.01 «Основы деловой культуры»

1 вариант

1. 2) 26. 3)
2. 2) 27. 2)
3. 1) 28. 2)
4. 3) 29. 3)
5. 1) 30. 2)
6. 2) 31. 2)
7. 1) 32. 2)
8. 3) 33. 1)
9. 2) 34. 2)
- 10.3) 35. 3)
- 11.3) 36.3)
- 12.2) 37.3)
- 13.2) 38.2)
- 14.2) 39.2)
- 15.3) 40.1)
- 16.3) 41.1)
- 17.2) 42.2)
- 18.3) 43.1)
- 19.1) 44.2)
- 20.2) 45.2)
- 21.1) 46.3)

22. 1) 47.2)

23. 3) 48.3)

24. 2) 49.3)

25. 2) 50.1)

Эталон ответа задания

для оценки освоения ОП.01 «Основы деловой культуры»

2 вариант

1. 2) 26. 2) 25. 2) 50.1)

2. 1) 27. 2)

3. 3) 28. 3)

4. 2) 29. 2)

5. 2) 30. 2)

6. 3) 31. 2)

7. 1) 32.3)

8. 3) 33.1)

9. 1) 34.2)

10. 3) 35.2)

11. 2) 36.2)

12. 1) 37.1)

13. 3) 38.3)

14. 3) 39.2)

15. 2) 40.3)

16. 3) 41.2)

17. 3) 42.1)

18. 1) 43.2)

19. 2) 44.1)

20. 2) 45.1)

21. 3) 46.2)

22. 3) 47.1)

23. 2) 48.1)

24. 1) 49.2)

Литература

Основные источники:

1. Кошева И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012. - 304 с. Гриф МинОбр.
2. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. – Москва: Дрофа, 2012. - 336 с. Гриф МинОбр.
3. Сандомирский М.Е. Психология коммерции. - М.: ИЦ «Академия», 2011. – 224 с. Гриф МинОбр.
4. Сорокина Л.С. Основы делового общения. – Москва: Дрофа, 2014. – 316 с. Гриф МинОбр.
5. Шеламова Г.М. Основы деловой культуры: учебник для студентов учреждений нач. проф. образования. – М.: ИЦ «Академия», 2014. - 112 с. Гриф МинОбр.
6. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб пособие для сред. проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2013.-160 с. Гриф МинОбр.

Дополнительные источники:

1. Аверченко Л.К. Психология управления: курс лекций. – М.: Новосибирск: ИНФРА-М, 2011. – 116 с.
2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 166 с.
3. Архангельская М.Д. Бизнес – этикет, или Игра по правилам. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2011. – 78 с.
4. Измайлова М.А. Психология и этика торговли. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.-260 с.
5. Карнеги Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. - М., Прогресс,1984. – 320 с.
6. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. - М.: Эксмо, 2009. - 218 с.
7. Мириманова М.С. Конфликтология: учебник для сред. проф. образования. – М.: ИЦ «Академия», 2012. - 118 с.
8. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по жестам. – Н.Новгород: Ай-Кью, 2014. – 126 с.
9. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Эксмо, 2011. - 228 с.
10. Томилов В.В. Культура предпринимательства. - СПб.: Питер, 2010 . - 308 с.
11. Шейнов В.П. Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг. – Мн.: АСТ; Минск: Харвест, 2011. – 316 с.