

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СОВРЕМЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(ПОЧУ «СКПО»)**

**Утверждаю  
Директор ПОЧУ «СКПО»  
П.Ф. Зубаилова  
«29» мая 2025г.**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения  
по профессии  
38.01.02 Продавец  
Квалификация: Продавец-кассир**

**Форма обучения – очная**

**Дербент 2025**



## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОМ	8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	9

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»

Комплект оценочных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 38.01.02 «Продавец» учебной дисциплины: «**Основы деловой культуры и психологии общения**».

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

## 1.1. Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы промежуточной аттестации
ОК 04, ОК 05, ЛР 4, ЛР 6.	дифференцированный зачет.

## 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 04, ОК 05, ЛР 4 ЛР 6. ОК 04,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила делового этикета;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- налаживать контакты с партнерами;</li> <li>- организовывать рабочее место;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- этику деловых отношений;</li> <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;</li> <li>- основные правила этикета;</li> <li>- основы психологии производственных отношений;</li> <li>- основы управления и конфликтологии.</li> </ul>

## 2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень вопросов для устного опроса

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес- язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.

8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.

9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.

10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.

11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.

12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.

13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.

14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.

15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров.

Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.

16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.

17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.

18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.

19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.

20. Принципы и правила бесконфликтного общения.

### **Примеры тестовых заданий:**

Выберите один вариант ответа:

1. Этикет- это:

- а) наука о морали
- б) манера поведения человека в обществе в) общая культура

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность

3. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы неверны

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность б) эгоизм
- в) доброжелательность г) приветливость

5 Влияние на первое впечатление о человеке оказывает а) образование  
б) социальный статус в) внешний вид  
г) погода

6. С целью отбора персонала работодатель проводит а) собеседование  
б) соревнование в) конференцию

7. Компромисс это:  
а) один из способов разрешения конфликтов б) один из способов ведения переговоров  
в) один из способов лечения заболевания

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку  
а) бестактность б) воспитанность в) порядочность г) тактичность

Выберите несколько вариантов ответа:

9. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) доброжелательность
- г) нет правильного ответа Установите последовательность:

10. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтного поведения  
а) предконфликтный  
б) конфликтного взаимодействия; в) разрешение конфликта  
г) постконфликтный

11. Расположите в правильной последовательности этапы передачи информации а)  
преобразование информации к виду, удобному для передачи  
б) передача  
в) обратное преобразование  
г) непосредственное исполнение

Установите соответствие:

12. Установите соответствие типов презентаций и их характеристик
- 1) приватная презентация
  - 2) публичная презентация
- а) количество слушателей колеблется от 15 до 200 чел. , это как правило хорошо подготовленное мероприятие.  
б) неофициальная презентация, предназначенная для небольшого количества слушателей

Дополните предложение

13. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов называется:  
-----

14. Взаимосвязь уровней управления и подразделений, позволяющая достичь цели организации это: \_\_\_\_\_

15. Дайте определение понятию «Телефонный разговор» и перечислите основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

### **Примерный перечень вопросов для дифференцированного зачета:**

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.
21. Деловой этикет. Правила поведения в различных ситуациях. Приветствие, знакомство, представление. Поведение в театре, ресторане, на улице.

22. Деловое общение и отношения в коллективе. Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».

23. Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.

24. Деловая переписка. Правила составления делового письма.

25. Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.

26. Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.

27. Понятие имиджа. Составляющие имиджа.

28. Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.

29. Организация личного времени. Основные приемы тайм-менеджмента.

30. Организация рабочего пространства.

### **3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Основы деловой культуры и психологии общения»**

**Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).**

**«отлично»** - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

**«хорошо»** – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

**«удовлетворительно»** – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

**«неудовлетворительно»** – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

**Критерии оценок тестового контроля знаний:**

**5 (отлично)** – 71-100% правильных ответов

**4 (хорошо)** – 56-70% правильных ответов

**3 (удовлетворительно)** – 41-55% правильных ответов

**2 (неудовлетворительно)** – 40% и менее правильных ответов

**При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:**

**«отлично»** - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

**«хорошо»** - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

**«удовлетворительно»** - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

**«неудовлетворительно»** - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

#### 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

###### Основные источники:

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>
2. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>
3. Ефремова, О. И. Психология общения : учебное пособие : [16+] / О. И. Ефремова, Л. И. Кобышева. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 172 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717372>
4. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 144 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>

###### Дополнительная литература:

1. Истратова, О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности : учебное пособие : [16+] / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2021. – 157 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691096>
2. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 144 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59600>
3. Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие : [16+] / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792>
4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>

##### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

##### Справочно-правовые системы

Консультант Плюс

**Электронные ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система [«Университетская библиотека онлайн»](#) // [www.biblioclub.ru/](http://www.biblioclub.ru/)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Для промежуточной аттестации и текущего контроля создаются оценочные материалы (ОМ). Оценочные материалы включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) уровня овладения компетенциями основным показателям оценки результатов подготовки

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<i>Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i>

### **Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций**

#### **Для дифференцированного зачета:**

Отметка «5»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности: ответ самостоятельный.

Отметка «4»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Отметка «3»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.

Отметка «2»: при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

<b>Коды компетенций</b>	<b>Уровни (этапы) сформированности компетенции</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
<b>ОК 4,</b>	<b>уметь:</b> -применять правила делового этикета; -поддерживать деловую репутацию; -соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке; -налаживать контакты с партнёрами; -организовывать рабочее место.	<i>Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i>
<b>ОК 5,</b>	<b>знать:</b> -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.	<i>Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с Таблицей

Таблица

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (оценка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
66 - 90	4	хорошо
51 - 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно