

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Псковской области  
«Локнянский сельскохозяйственный техникум»

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ  
МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.10 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

**Разработчик:** Федорова Нина Михайловна,  
преподаватель, высшая квалификационная  
категория

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов по дисциплине ОП.10 Деловая культура	3
2.Содержание заданий дифференцированного зачета	5
3. Эталон ответов	9
4. Бланк ответов	11

## **1. Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов по дисциплине**

### **ОП.10 Деловая культура**

Комплект контрольно-измерительных материалов(далее КОС) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС) по специальности 38.02.04. Коммерция (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 539 от 15 мая 2014 года, зарегистрированного в Минюсте России 25 июня 2014 г. N 32855.

КОС предназначен для проверки и оценки результатов освоения дисциплины ОП.10 Деловая культура в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций:

- 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.
- ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии, санкции
- ПК1.7.Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения

### **Проверяемые знания, умения:**

#### **знания:**

- этику деловых отношений;
- нормы речевого этикета в деловом общении;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии

#### **умения:**

- У1-применять правила делового этикета;
- У2- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- У3 -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4 применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы; делового и управленческого общения;
- У5 - налаживать контакты с партнерами;

Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет  
Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная текущая аттестация по дисциплине и выполненным внеаудиторным самостоятельным работам.  
Полученные обучающимися оценки заносятся в протокол.  
Время на выполнение работы – 90 мин.  
Дифференцированный зачет включает 2 варианта тестовых и практических заданий.

## **1.2. Система оценивания .**

### **Критерии оценивания:**

Задания с 1 по 15 оцениваются:

верно- «1» балл

не верно - «0» баллов

Задания с 16-30 оцениваются:

«0» -вопрос не раскрыт;

«1» – вопрос раскрыт частично или требует коррекции;

«2»- вопрос раскрыт в полном объеме.

Максимальное количество баллов – 45 баллов.

### **Шкала оценивания:**

«5» - 100% - 85% - отлично

«4» - 84% - 70% - хорошо

«3» - 69% - 50% - удовлетворительно

«2» - менее 50% - неудовлетворительно

**38 – 45 б.** – оценка «5»;

**32 - 37 б.** – оценка «4»;

**22 – 31 б.** – оценка «3»;

**менее 22** – оценка «2»

## 2. Содержание заданий дифференцированного зачета

### ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

#### Вариант 1

#### **Блок 1: Выбрать правильный вариант ответа из предложенных**

1. О каких порогах ощущений идет речь: двое находятся в одной комнате, один почувствовал запах дыма с кухни, другой нет:

- а) у первого низкий порог ощущений, у второго верхний;
- б) у первого верхний порог ощущений, у второго низкий;
- в) первый адаптировался к данным условиям.

2. Как меняется чувствительность продавцов в процессе работы:

- а) сенсibilизация и адаптация увеличиваются;
- б) сенсibilизация и адаптация уменьшаются;
- в) остаются на том же уровне.

3. «Острый слух»:

- а) низкий порог ощущений;
- б) верхний порог ощущений;
- в) адаптация.

4. Определите тип темперамента: энергичен, бодр, может долго работать без утомления, движения быстры, мимика выразительна:

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик.

5. Какая психологическая позиция дает возможность добиться успеха:

- а) ребенка;
- б) взрослого;
- в) родителя.

6. Это есть установленный порядок поведения личности на работе, в общественных местах, деловых встречах :

- а) общение;
- б) этикет;
- в) визитная карточка.

7. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) демонстрируйте свое превосходство;
- б) настаивайте на своем предложении;
- в) независимо от результата разрешение конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

8. Резюме не содержит следующую информацию:

- а) основные личные данные;
- б) опыт работы;
- в) жизненный опыт.

9. Что оказывает влияние на первое впечатление:

- а) внешний вид;
- б) визитная карточка;
- в) увесистый кошелек.

10. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) подчиненные.

11. О каких порогах ощущений идет речь: «зоркий глаз»:

- а) низкий порог ощущений;
- б) верхний порог ощущений;
- в) адаптация.

12. Какие особенности ощущений проявляются в следующем примере: у детей , занимающихся музыкой, развивается музыкальный слух:

- а) адаптация;
- б) сенсбилизация.

13. Что предпочтительнее для продавца:

- а) выносливость, способность преодолевать большие психические нагрузки;
- б) высокая чувствительность;
- в) адаптация.

14. Определите тип темперамента: вспыльчив, нетерпелив, не сдержан, обладает быстрой сменой настроения:

- а) холерик;
- б) меланхолик;
- в) флегматик.

15. Сила воли – это:

- а) сознательное регулирование человеком своего поведения;
- б) свобода в действиях и поступках;
- в) поступать как все «за компанию».

## **Блок 2**

**Дайте полный, грамотный , развернутый ответ**

- 16. Назовите типы темперамента.
- 17. Объясните тип темперамента «холерик».
- 18. Сформулируйте требования, предъявляемые к речи продавца.
- 19. Назовите основные процессы памяти.
- 20. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
- 21. Что стоит за выражением «Умеет пыль в глаза пускать».
- 22. Всегда ли первое впечатление о человеке расходится с дальнейшим представлением о нем.
- 23. Дать определение конфликта.
- 24. В чем состоит главное отличие характера от темперамента.
- 25. Опишите характер человека, который соответствует идеальному человеку вашей профессии.
- 26. Что такое характер.
- 27. Объясните тип темперамента флегматик.
- 28. В какой стратегия переговоров используются мягкие методы ведения .....
- 29. Совместная выработка решения в конфликте, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием— это:
- 30. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием...

## **Вариант 2.**

**Блок 1: Выбрать правильный вариант ответа из предложенных**

1. При сильном шуме один человек работает, не снижая производительности труда, а у другого она заметно падает:

- а) один адаптировался к данным условиям труда, а другой нет;
- б) у одного низкий порог ощущений, а у другого верхний;
- в) у одного повышенная чувствительность.

2. «Медведь на ухо наступил»:

- а) низкий порог ощущений;
- б) верхний порог ощущений;
- в) сенсibilизация.

3. Как меняется чувствительность продавца в процессе работы:

- а) сенсibilизация и адаптация увеличиваются;
- б) сенсibilизация и адаптация уменьшаются;
- в) остаются на том же уровне.

4. Определите тип темперамента: застенчив, робкий, обидчив, обладает тихим голосом, настроен на соперничество:

- а) сангвиник;
- б) холерик;
- в) меланхолик.

5. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) подчиненные.

6. Определите психологическую позицию: обижается, ликует, жалуется, развлекается:

- а) взрослый;
- б) ребенок;
- в) родитель.

7. Распределите процессы памяти по порядку:

- а) запоминание, сохранение и забывание, воспроизведение;
- б) запоминание, воспроизведение, сохранение и забывание;

8. Определите верное объяснение поговорки: по одежке встречают, по уму провожают:

- а) первое впечатление от знакомства с человеком не совпадает с последующей оценкой его достоинств;
- б) первое впечатление от знакомства с человеком полностью совпадает с последующей оценкой его достоинств.

9. Сила воли – это:

- а) сознательное регулирование человеком своего поведения;
- б) свобода в действиях и поступках;
- в) поступать как все «за компанию».

10. Конфликт - это:

- а) накопившиеся противоречия;
- б) стечения обстоятельств;
- в) открытое противостояние.

11. К какому психологическому типу относится следующая характеристика: думает, говорит и действует «как положено», советует, распоряжается, заботится:

- а) ребенок;

- б) взрослый;
- в) родитель.

12. Резюме не содержит следующую информацию:

- а) основные личные данные;
- б) опыт работы;
- в) жизненный опыт.

13. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:

- а) служебного
- б) профессионального;
- в) делового;
- г) межличностного

14. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

15. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется

- а) либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

## **Блок 2.**

**Дайте полный, грамотный, развернутый ответ**

- 16. Дать определение понятию «Психология».
- 17. Объясните тип темперамента флегматик.
- 18. Назовите профессиональные черты характера продавца.
- 19. Что такое сенсibilизация.
- 20. Перечислите волевые качества личности.
- 21. Что стоит за выражением «Дружба дружбой, а служба службой».
- 22. Роль ощущений в работе продавца.
- 23. Отличие чувств от эмоций.
- 24. Какие виды памяти вы знаете.
- 25. Назовите формулу конфликта.
- 26. Дать определение понятия «адаптация».
- 27. Каковы основные принципы преодоления конфликтов.
- 28. Какая стратегия переговоров характеризуется жестким подходом к рассмотрению существа дела и мягким в отношениях с людьми...
- 29. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:
- 30. Моральный принцип, предписывающий человеку подавление собственного эгоизма, готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого, называется



### 3. Эталон ответов

#### 1 вариант

**БЛОК 1. Прочитайте внимательно вопрос и выберите один вариант ответа, результат запишите в таблицу ответов**

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант ответа	а	а	а	б	б	б	в	в	а	а	а	б	а	б	а

**БЛОК 2. Прочитайте внимательно вопрос и дайте полный, грамотный, развернутый ответ**

16. *холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик* \_\_\_\_\_
17. *вспыльчив, не терпелив, не сдержан, обладает быстрой сменой настроения*
18. *отчетливое произношение, средний темп голоса, чистота речи, вежливость и внимательность*
19. *запоминание, сохранение и забывание, воспроизведение*
20. *совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу*
21. *обманным путем создавать у кого-либо ложное впечатление о своих возможностях, способностях или средствах*
22. *нет*
23. *столкновение противоположно направленных целей, интересов, точек зрения, взглядов партнеров по общению*
24. *темперамент не изменяется на протяжении всей жизни человека*
25. *уравновешенность, общительность, активность, выдержка, дисциплинированность, доброта, трудолюбие, отзывчивость, искренность*
26. *неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности.*
27. *спокойный, говорит мало, обладает бедной мимикой, инертен*
28. *мягкий подход используется, когда участники переговоров следуют принципу «человек человеку друг», который хорош в ситуациях равенства интересов.*
29. *сотрудничество*
30. *аустресс*

#### **Критерии оценивания:**

Задания с 1 по 15 оцениваются:

верно- «1» балл

не верно - «0» баллов

Задания с 16-30 оцениваются:

«0» -вопрос не раскрыт;

«1» – вопрос раскрыт частично или требует коррекции;

«2»- вопрос раскрыт в полном объеме.

Максимальное количество баллов – 45 баллов.

#### **Шкала оценивания:**

«5» - 100% - 85% - **38 – 45 б.** –отлично

- «4» - 84% - 70% - **32 - 37 б.** – хорошо  
 «3» - 69% - 50% - **22 – 31 б.** – удовлетворительно  
 «2» - менее 50% - **менее 22** – неудовлетворительно

## 2 вариант

**БЛОК 1. Прочитайте внимательно вопрос и выберите один вариант ответа, результат запишите в таблицу ответов**

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант ответа	а	б	а	в	а	б	а	а	а	в	в	в	г	г	в

**БЛОК 2. Прочитайте внимательно вопрос и дайте полный, грамотный, развернутый ответ**

16. наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности
17. спокоен, невозмутим, говорит мало, обладает бедной мимикой, инертен.
18. доброта, скромность, отзывчивость, уравновешенность, трудолюбие
19. повышение чувствительности при взаимодействии ощущений или систематических упражнений
20. самостоятельность, решительность, настойчивость, выдержка, смелость, исполнительность, дисциплинированность
21. Человек, несмотря на дружеские отношения с кем-либо, занимающим иное (как правило, более высокое) служебное положение, не отступает от выполнения официальных требований, обязанностей
22. чувствительность продавца развивается в процессе труда, опытный продавец на ощупь определяет качество материала, различает цветовые оттенки, по внешнему виду свежесть продукта
23. чувства обладают относительной устойчивостью и постоянством, а эмоции возникают на конкретную ситуацию.
24. двигательная, эмоциональная, образная, словесно-логическая
25. конфликтная ситуация + инцидент = конфликт
26. изменение чувствительности при длительном воздействии раздражителя
27. проявлять осторожность и не создавать инцидента
28. метод принципиальных **переговоров**. Принципиальные **переговоры** показывают, как достичь того, что вам полагается по праву, и остаться при этом в рамках приличий.
29. эмпатия.
30. альтруизм

### **Критерии оценивания:**

Задания с 1 по 15 оцениваются:

верно- «1» балл

не верно - «0» баллов

Задания с 16-30 оцениваются:

«0» - вопрос не раскрыт;

«1» – вопрос раскрыт частично или требует коррекции;

«2»- вопрос раскрыт в полном объеме.

Максимальное количество баллов – 45 баллов.

### **Шкала оценивания:**

- «5» - 100% - 85% - отлично  
 «4» - 84% - 70% - хорошо  
 «3» - 69% - 50% - удовлетворительно  
 «2» - менее 50% - неудовлетворительно

38 – 45 б. – оценка «5»;  
 32 - 37 б. – оценка «4»;  
 22 – 31 б. – оценка «3»;  
 менее 22 – оценка «2»

#### 4. Бланк ответов

##### Бланк ответов тестового задания в рамках дифференцированного зачета

№ \_\_\_\_ варианта

ФИО \_\_\_\_\_

№ группы \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

**БЛОК 1. Прочитайте внимательно вопрос и выберите один вариант ответа, результат запишите в таблицу ответов**

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант ответа															

**БЛОК 2. Прочитайте внимательно вопрос и дайте полный, грамотный, развернутый ответ**

16. \_\_\_\_\_

17. \_\_\_\_\_

18. \_\_\_\_\_

19. \_\_\_\_\_

20. \_\_\_\_\_

21. \_\_\_\_\_

22. \_\_\_\_\_

23. \_\_\_\_\_

24. \_\_\_\_\_

25. \_\_\_\_\_

26. \_\_\_\_\_

27. \_\_\_\_\_

28. \_\_\_\_\_

29	
30	
	-