

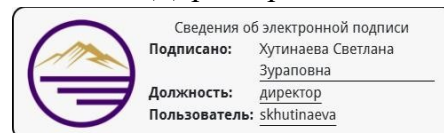
**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического совета
Протокол № 12
от «29» мая 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ ВПК



Приказ № 30-Д от «29» мая 2026г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

среднего профессионального образования
по профессии **38.01.02 Продавец**

Квалификация подготовки:

продавец-кассир

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:

10 месяцев на базе основного общего образования

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Навыки
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования 	<ul style="list-style-type: none"> - основы психологии производственных отношений; - основы конфликтологии 	решения задач в профессиональной деятельности и выстраивания траектории профессионального развития
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место; - пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выстраивать эффективное общение, взаимодействие в команде и коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> - этика деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основы психологии производственных отношений 	эффективного межличностного общения
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении 	<ul style="list-style-type: none"> - основы деловой культуры в устной и письменной форме 	грамотной письменной культуры речи
ПК 1.5	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - применять правила делового этикета; - поддерживать деловую репутацию; 	<ul style="list-style-type: none"> - общие понятия об общении и деловых отношениях; - механизмы взаимопонимания в общении; - взаимосвязь общения и результатов торговой деятельности; - техники и приемы общения, правила 	Использования техник саморегуляции в межличностном общении

	<p>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</p>	<p>слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- этические принципы общения;</p> <p>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</p> <p>- основные правила этикета;</p> <p>- основы психологии производственных отношений;</p> <p>- основы конфликтологии</p>	
--	---	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерные темы для эссе:

1. Деловой этикет в России и за рубежом: сходства и различия
2. Роль дресс-кода в формировании имиджа делового человека
3. Культура деловой переписки: правила составления писем и электронных сообщений
4. Вербальные и невербальные средства общения в деловой среде
5. Активное слушание как инструмент эффективного делового общения
6. Преодоление коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности
7. Стратегии поведения в деловых конфликтах: от соперничества к сотрудничеству
8. Этика ведения деловых переговоров: принципы и «ловушки»
9. Самопрезентация в профессиональной сфере: как произвести положительное первое впечатление
10. Влияние эмоционального интеллекта на успех в деловом общении

Примеры тестов:

По выбору ответа:

1. Какой элемент не относится к основным компонентам делового общения?
А) обмен информацией;

- б) восприятие и понимание партнёра;
- в) **эмоциональная разрядка;**
- г) взаимодействие и координация действий.

2. Какой стиль общения характеризуется стремлением удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам собеседника?

- А) компромиссный;
- б) сотруднический;
- в) избегающий;
- г) **сопернический.**

3. Что из перечисленного является примером невербальных средств общения?

- А) **мимика и жесты;**
- б) устная речь;
- в) письменное сообщение;
- г) телефонный разговор.

4. Какое правило этикета следует соблюдать при ведении деловой переписки по электронной почте?

- А) отправлять письма в любое время суток без ограничений;
- б) использовать заглавные буквы для выделения всего текста, чтобы его было лучше видно;
- в) **указывать чёткую и понятную тему письма;**
- г) избегать подписи с контактными данными, чтобы не перегружать письмо.

5. Что означает принцип «активного слушания» в психологии общения?

- А) говорить больше, чем слушать, чтобы проявить инициативу;
- б) **внимательно слушать собеседника, подтверждать понимание и задавать уточняющие вопросы;**
- в) слушать только ту часть информации, которая кажется важной;
- г) мысленно готовить ответ, пока собеседник говорит.

На соответствие:

Тест 1

Установите соответствие между видами делового общения и их характеристиками:

1. Вербальное общение.
2. Невербальное общение.
3. Письменное общение.
4. Устное общение.

- А. Передача информации с помощью жестов, мимики, поз.
- Б. Обмен информацией посредством речи в режиме реального времени.
- В. Использование слов для передачи мыслей и идей.
- Г. Фиксация информации на бумажном или электронном носителе.

Ответы: 1 — в, 2 — а, 3 — г, 4 — б.

Тест 2

Соотнесите стили общения с их описанием:

1. Авторитарный стиль.
2. Демократический стиль.
3. Либеральный стиль.
4. Манипулятивный стиль.

А. Минимальное вмешательство в деятельность подчинённых, перекладывание ответственности.

Б. Стремление управлять через скрытые приёмы, использование слабостей других людей.

В. Жёсткое единоличное принятие решений, строгий контроль.

Г. Привлечение сотрудников к принятию решений, учёт мнений.

Ответы: 1 — в, 2 — г, 3 — а, 4 — б.

Тест 3

Найдите соответствие между элементами делового этикета и ситуациями их применения:

1. Визитная карточка.

2. Деловой телефонный разговор.

3. Деловое письмо.

4. Протокол встречи.

А. Краткое изложение решений и договорённостей после совещания.

Б. Средство обмена контактной информацией при знакомстве.

В. Формальный способ передачи информации на расстоянии с сохранением документальной фиксации.

Г. Быстрый способ решения оперативных вопросов с соблюдением регламента.

Ответы: 1 — б, 2 — г, 3 — в, 4 — а.

Тест 4

Установите соответствие между барьерами общения и их причинами:

1. Семантический барьер.

2. Эмоциональный барьер.

3. Культурный барьер.

4. Физический барьер.

А. Различия в традициях, нормах поведения, восприятию символов.

Б. Шум, плохая связь, расстояние, мешающие восприятию информации.

В. Различное понимание терминов, жаргонизмов, профессионализмов.

Г. Сильные эмоции (гнев, страх, обида), мешающие объективному восприятию.

Ответы: 1 — в, 2 — г, 3 — а, 4 — б.

Тест 5

Соотнесите этапы деловой беседы с их содержанием:

1. Установление контакта.

2. Выяснение позиций.

3. Аргументация и убеждение.

4. Принятие решения.

А. Изложение своей точки зрения, приведение доводов, опровержение контраргументов.

Б. Подведение итогов, фиксация договорённостей, распределение задач.

В. Приветствие, создание атмосферы доверия, снятие напряжения.

Г. Выслушивание собеседника, уточнение его целей и интересов.

Ответы: 1 — в, 2 — г, 3 — а, 4 — б.

Примеры вопросов для дифференцированного зачета:

1. Раскройте взаимосвязь общения и профессиональной деятельности: как качество коммуникации влияет на успех в работе и какие конкретные примеры такой взаимосвязи вы можете привести?

2. Охарактеризуйте основные функции общения (информационную, регулятивную, экспрессивную и др.) И проиллюстрируйте каждую из них примерами из деловой практики.

3. Какие техники активного слушания вы знаете? Объясните, как их применение может повысить эффективность делового общения, и приведите пример ситуации, где они особенно важны.

4. Опишите ключевые этические принципы делового общения. Как их соблюдение или нарушение может повлиять на отношения с коллегами, партнёрами и клиентами?

5. Какие виды коммуникативных барьеров встречаются в профессиональной среде? Предложите конкретные способы преодоления хотя бы трёх таких барьеров с опорой на реальные рабочие ситуации.

6. В чём заключаются особенности невербальной коммуникации в деловом общении? Приведите примеры того, как жесты, мимика, дистанция и поза могут повлиять на восприятие собеседника и исход переговоров.

7. Какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях вы знаете (избегание, компромисс, сотрудничество и т.д.)? Проанализируйте, в каких деловых ситуациях каждая из них наиболее уместна, и обоснуйте свой выбор.

8. Что включает в себя понятие «деловой имидж»? Опишите составляющие имиджа делового человека (внешний вид, речь, манеры и т.д.) И объясните, как они влияют на профессиональное восприятие и карьеру.

9. Каковы основные правила организации и проведения деловой беседы или совещания? Разберите по этапам (подготовка, начало, основная часть, завершение) и укажите, какие ошибки чаще всего допускают участники на каждом из этапов.

10. Как культурные различия могут влиять на деловое общение? Приведите 2–3 примера типичных расхождений в нормах и традициях делового этикета разных стран и объясните, какие меры помогут избежать недопонимания в международной коммуникации.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Умения: - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность	- тестирование; - выполнение практических заданий; - выполнение заданий на дифференцированном зачете

<ul style="list-style-type: none"> - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этика деловых отношений; -основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии; -основы деловой культуры, речи; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; -основные правила этикета; -основы психологии производственных отношений; - программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - выполнение практических заданий; - выполнение заданий на дифференцированном зачете