

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИННОВАЦИОННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Принято:  
На заседании методического совета  
Протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_  
Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ПОАНО «НИК»  
\_\_\_\_\_ Г.Г.Аминова

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной  
аттестации обучающихся по учебной дисциплине (профессиональному  
модулю)**

**ОГСЭ.05 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО 31.02.05 Стоматология ортопедическая

на базе среднего общего образования

форма обучения: очная

## Оглавление

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы
2. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
3. Оценочные средства характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы
4. Описание шкал оценивания компетенций на различных этапах их формирования
5. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы

Основной задачей оценочных средств является контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний и умений, определенных стандартом. Оценочные средства для контроля знаний и умений, формируемых дисциплиной «Основы деловой культуры», оцениваемые компоненты компетенции отражены в таблице.

Таблица 1.

|    | Контролируемые разделы (темы дисциплины)  | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства      |
|----|---|---|---------------------------------------|
| 1. | <b>Субъекты и предмет деловой коммуникации</b>  | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>реферат<br>сообщение |
| 2. | <b>Основные техники и приемы общения<br/>правила слушания ведения беседы,<br/>консультирования.</b> | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>Доклад<br>Сообщение  |
| 3. | <b>Конфликт и его структура,<br/>эмоциональное реагирование в<br/>конфликтах</b>                    | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>реферат<br>сообщение |
| 4. | <b>Этикет, манеры поведения личности</b>  | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>реферат<br>сообщение |
| 5. | <b>Культура оформления документов в<br/>деловом общении.</b>  | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>реферат<br>сообщение |
| 6. | <b>Основные виды делового общения</b>   | ОК-1, 8, 11                                   | Собеседование<br>реферат<br>сообщение |

## 2. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица №2

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|-------|----------------------------------|--|---|
| 1     | 2                                | 3  | 4   |
| 1     | Устный опрос                     | Средство контроля усвоения учебного        | Вопросы по                                |

|   |                   |  |                           |
|---|-------------------|--|---------------------------|
|   |                   | материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.   | темам/разделам дисциплины |
| 2 | Реферат           | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов            |
| 3 | Доклад, сообщение | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы  | Темы докладов, сообщений  |
| 4 | Тест              | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.   | Фонд тестовых заданий     |

### **3. Оценочные средства характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы**

Текущий контроль

#### **Устный опрос.**

Субъекты и предмет деловой коммуникации

Основные техники и приемы общения правила слушания ведения беседы, консультирования.

Конфликт и его структура, эмоциональное реагирование в конфликтах

Этикет, манеры поведения личности

Культура оформления документов в деловом общении.

Основные виды делового общения

## Тестовые задания

### Вариант № 1

#### 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.

**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.
- 45. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:**
- 1) экспрессия;  
2) эмпатия;
- 48. Профессиональными моральными нормами были и остаются:**
- 1) нечестность, невнимательность, неуступчивость;  
2) организованность, ответственность, аккуратность.  
3) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение

**Эталон ответов к варианту № 1:**

- |       |        |
|-------|--------|
| 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)  |

## Вариант № 2

**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 0,5-1,2м;
- 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.

**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.

**31. Создание своего делового имиджа - это ...:**

1) показатель уровня образования человека;

2) показатель уровня культуры человека;

3) показатель уровня положения человека в обществе.

**32. Эстетика - это наука:**

- 1) о добре и зле;
- 2) о правилах поведения и общения;
- 3) о мире прекрасного.

**33. Принципы делового этикета - это ...:**

- 1) пунктуальность, грамотность, конфиденциальность, доброжелательность, внимательность;
- 2) ответственность, организованность, предприимчивость, находчивость, аккуратность;
- 3) общительность, внимательность, решительность, рискованность.

**34. Вопросы на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют объяснения:**

- 1) риторические;
- 2) открытые;
- 3) ориентировочные.

**35. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы:**

- 1) уровень образования и самообразования, воспитание и уровень культуры человека;
- 2) мнение окружающих людей;
- 3) индивидуально - психологические особенности человека.

**Эталон ответов к варианту № 2**

- |       |        |
|-------|--------|
| 1. 2) | 26. 1) |
| 2. 2) | 27. 1) |
| 3. 3) | 28. 2) |
| 4. 1) | 29. 3) |
| 5. 3) | 30. 1) |
| 6. 2) | 31. 2) |
| 7. 2) | 32. 3) |
| 8. 2) | 33. 1) |
| 9. 1) | 34. 2) |
| 10.3) | 35. 1) |
| 11.1) | 36.2)  |
| 12.2) | 37.2)  |
| 13.1) | 38.3)  |
| 14.1) | 39.2)  |
| 15.1) | 40.2)  |
| 16.2) | 41.3)  |
| 17.2) | 42.1)  |
| 18.3) | 43.3)  |
| 19.3) | 44.2)  |
| 20.2) | 45.2)  |
| 21.3) | 46.3)  |
| 22.2) | 47.3)  |
| 23.1) | 48.2)  |

- 24.1) 49.1)  
25.2) 50.2)

### **Промежуточный контроль**

#### **Тесты для дифференцированного зачета**

- 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.

**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 ...:**
- 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.
- 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.

**Эталон ответов к варианту № 3:**

- |    |    |        |
|----|----|--------|
| 1. | 2) | 26. 2) |
| 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) |
| 25. 2) | 50.1) |

#### **4. Описание шкал оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

##### **Критерии оценки дифференцированного зачета.**

«5» баллов ставиться, если обучающийся: Обстоятельно, с достаточной полнотой ответ на вопрос. Дает правильные формулировки, точные определения и понятия терминов, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры, правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя. Практическое задание выполняется без каких-либо ошибок.

«4» балла ставиться, если обучающийся: Обстоятельно, с достаточной полнотой излагает ответ на вопрос. Дает правильные формулировки, определения и понятия терминов, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ. Но допускает единичные ошибки, которые исправляет после замечания преподавателя. Практическое задание имеет незначительные отклонения от нормы.

«3» балла ставиться, если обучающийся: Знает и понимает основные положения данного вопроса, но допускает неточности в формулировке. Допускает частичные ошибки. Излагает материал недостаточно связно и последовательно. Выполнение практического задания имеет существенные недостатки, неподдающиеся исправлению.

«2» балла ставиться, если обучающийся: Обнаруживает незнание общей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Выполнение практического задания полностью не соответствует норме, не поддается исправлению.

#### **Критерии оценки реферата:**

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала;
- Оценка «хорошо» ставится студенту, если ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности;
- Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, если ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия;
- Оценка «неудовлетворительно» если в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта

**устный опрос** – устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течении 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.

**Сообщение** - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Подготовка осуществляется во внеурочное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором занятии, регламент- 7 минут на выступление. В оценивании результата наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.

#### **Критерии оценки тестирования:**

Оценка- «зачет» выставляется студенту, если большая часть ответов (больше 60%) верна.

Оценка-«незачет» выставляется студенту, если большая часть ответов (больше 60%) не верна

Таблица № 3

#### **Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций**

| Шкала оценивания | Уровень освоения компетенции | Результат освоения компетенции  |
|------------------|------------------------------|---|
| отлично          | высокий                      | обучающийся, овладел элементами компенсации «знать», «уметь», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом исполнении усвоенных |

|                     |                             |  |
|---------------------|-----------------------------|--|
|                     |                             | знаний.  |
| хорошо              | базовый                     | обучающийся овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.  |
| удовлетворительно   | основной                    | обучающийся овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора. |
| неудовлетворительно | Компетенции не сформированы | Обучающийся не овладел ни одним из элементов компетенций, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знания, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.  |

## **5. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль организуется в формах: устного опроса (беседы, индивидуального опроса, докладов, сообщений); контрольных работ; проверки письменных заданий (эссе, рефератов); тестирования.

Промежуточный контроль осуществляется в формах зачета и итогового экзамена. Каждая форма промежуточного контроля должна включать в себя

теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

периодичности проведения оценки, многоступенчатости оценки по устранению недостатков, единства используемой технологии для всех обучающихся, выполнения условий сопоставимости результатов оценивания, соблюдения последовательности проведения оценки.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся включает:

**сообщение** - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Подготовка осуществляется во внеурочное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором занятии, регламент- 7 минут на выступление. В оценивании результата наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.

**устный опрос** – устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течении 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.

**тест** – проводится на заключительном занятии. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте- 20. Отведенное время на подготовку – 60 мин.

**зачет**– проводится в заданный срок согласно графику учебного процесса.

Зачет проходит в устной форме в виде собеседования по вопросам итогового контроля. При выставлении результата по зачету учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту на подготовку