

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Алуштинский филиал Государственного бюджетного профессионального  
образовательного учреждения Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий Алуштинским филиалом ГБПОУ РК  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

\_\_\_\_\_ А. Р. Балабанова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине**  
**ОП. 01 Основы деловой культуры**

**По реализации программы подготовки квалифицированных рабочих,  
служащих  
по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир**

г. Алушта, 2022

Паспорт фонда оценочных средств учебной дисциплины ОП. 01 Основы деловой культуры по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир на базе основного общего образования.

г. Алушта АФ ГБПОУ РК «РКИГ»

Паспорт фонда оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой по учебной дисциплине ОП. 01 Основы деловой культуры.

Паспорт фонда оценочных средств утвержден решением цикловой методической комиссии общепрофессиональных и профессиональных дисциплин

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ЦМК

\_\_\_\_\_ Т. Ю. Дубова

Разработчик: преподаватель высшей категории Е. Н. Криворучко

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Согласовано

Эксперт от работодателя:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3.	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ	6
3.1.	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	12
3.2.	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	14
4.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	17
4.1.	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	17
4.2.	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	18
5.	ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	18

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ППКРС.

1.2. Formой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 01 Основы деловой культуры по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир является дифференцированный зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения учебной дисциплины ОП. 01 Основы деловой культуры обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Умения:

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

Знания:

- 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.

<b>Профессиональная компетенция</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании.	Осуществляет подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании.
ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их	Обслуживает покупателей и предоставляет им достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

эксплуатации.	
ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.	Осуществляет подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.	Обслуживает покупателей, консультирует их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.
<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результатов</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Организовывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несет ответственность за результаты своей работы.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины ОП. 01 Основы деловой культуры по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения и знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование КОС	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила делового этикета;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.</li> </ul> <p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этики деловых отношений;</li> <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме.</li> </ul>	ОК 1 ОК 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применяет правила делового этикета;</li> <li>- поддерживает деловую репутацию.</li> <li>- выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- владеет этикой деловых отношений, основами деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</li> <li>- организует собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.</li> </ul>	Введение	1		Дифференцированный зачет
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила</li> </ul>	ПК 1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применяет правила делового этикета;</li> </ul>	Тема 1. Этика деловых	1, 2	Практико-ориентированные	

<p>делового этикета;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</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> <p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этики деловых отношений;</li> <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- основных правил этикета.</li> </ul>	<p>ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- поддерживает деловую репутацию;</li> <li>- соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>- выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- налаживает контакты с партнерами;</li> <li>- организовывает рабочее место;</li> <li>- владеет этикой деловых отношений, основами деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- соблюдает нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- применяет основные правила этикета.</li> <li>- осуществляет подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании;</li> <li>- обслуживает покупателей и предоставляет им достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации;</li> <li>- осуществляет подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.</li> <li>- обслуживает покупателей, консультирует их о пищевой ценности, вкусовых особенностях</li> </ul>	<p>отношений. Основные правила этикета</p>		<p>занятия № 1 – 10. Вопросы для устного опроса. Презентация, сообщения.</p>	
---	---	---	--	--	--	--

		<p>и свойствах отдельных продовольственных товаров;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</li> <li>- организует собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;</li> <li>- анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несет ответственность за результаты своей работы;</li> <li>- работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.</li> </ul>				
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой</li> </ul>	<p>ПК 1.3 ПК 2.3 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>- использует простейшие приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- налаживает контакты с партнерами;</li> <li>- владеет основами деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- соблюдает нормы и правила</li> </ul>	<p>Тема 2. Основы психологии производственных отношений</p>	1, 2	<p>Практико-ориентированные занятия № 11 – 19. Вопросы для устного опроса. Сообщения, тестовые задания.</p>	

<p>профессиональной обстановке;  - налаживать контакты с партнерами.  <i>Знания:</i>  - основы деловой культуры в устной и письменной форме;  - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;  - основы психологии производственных отношений.</p>	<p>поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;  - знает основы психологии производственных отношений;  - обслуживает покупателей и предоставляет им достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации;  - обслуживает покупателей, консультирует их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров;  - понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;  - организывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;  - анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несет ответственность за результаты своей работы;  - осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;  - использует информационно-коммуникационные технологии в</p>				
---	---	--	--	--	--

		профессиональной деятельности; - работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.				
<i>Умения:</i> - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами. <i>Знания:</i> - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основных правил этикета; - основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии.	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 5 ОК 6	- соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении; - выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживает контакты с партнерами; - владеет основами деловой культуры в устной и письменной форме; - соблюдает нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - применяет основные правила этикета; - знает основы психологии производственных отношений, основы управления и конфликтологии. - осуществляет подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом технологическом оборудовании; - обслуживает покупателей и предоставляет им достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации; - осуществляет подготовку товаров к продаже, размещение и	Тема 3. Основы управления и конфликтологии	1, 2	Практико-ориентированные занятия № 20 – 23. Вопросы для устного опроса. Сообщение. Составление блок-схемы.	

		<p>выкладку;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживает покупателей, консультирует их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров;</li> <li>- понимает сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</li> <li>- организует собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;</li> <li>- анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несет ответственность за результаты своей работы;</li> <li>- использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.</li> </ul>				
--	--	--	--	--	--	--

### 3.1. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины ОП. 01 Основы деловой культуры

Виды заданий:

#### 1. Практико-ориентированные занятия

- № 1. Этическая культура
- № 2. Правила поведения и общения продавца
- № 3. Применение правил делового этикета
- № 4. Написание деловых писем
- № 5. Написание деловых писем
- № 6. Переговоры по телефону
- № 7. Организация рабочего места сотрудника
- № 8. Разработка элементов корпоративного имиджа
- № 9. Разработка элементов корпоративного имиджа
- № 10. Внешний облик делового человека
- № 11. Обслуживание различных типов покупателей
- № 12. Обслуживание различных типов покупателей
- № 13. Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- № 14. Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- № 15. Освоение различных техник и приемов общения
- № 16. Освоение приёмов профессионального консультирования
- № 17. Освоение приёмов профессионального консультирования
- № 18. Роль критики и комплиментов
- № 19. Устранение возражений и ускорение продаж
- № 20. Управление персоналом торговых предприятий
- № 21. Управление персоналом торговых предприятий
- № 22. Анализ конфликтных ситуаций
- № 23. Анализ конфликтных ситуаций

Имеются методические указания по выполнению практико-ориентированных занятий по учебной дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры.

#### 2. Сообщения на темы:

- Правило этикета народов разных стран;
- Поведение за столом;
- Влияние индивидуальных особенностей личности в проведении деловых переговоров;
- Вербальные и невербальные средства общения;
- Особенности общения в торговле;
- Способы аргументации в производственных ситуациях;
- Психологическая сторона процесса покупки

#### 3. Вопросы для устного опроса

- По теме 1. Этика деловых отношений. Основные правила этикета:
- Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?

- Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир магазина «Пуд» отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

- Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?

- Чего нельзя делать во время телефонного разговора?

- Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

- Приведите аргументы, доказывающие, что интерьер помещения — лицо магазина.

- Какие правила организации рабочего места работника торговли вы знаете?

- Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека? Работнику торговли?

По теме 2. Основы психологии производственных отношений:

- Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?

- Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

- В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

- Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

- Что такое характер?

- Какие основные черты характера вам известны?

- Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и природным.

- Что такое воля и какова ее основная задача?

- Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?

- Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?

- Какие основные волевые качества человека вы знаете?

- Что такое общение? Какова основа общения?

- В чем заключается основная задача делового общения?

- Что означает «уметь общаться»?

- Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?

- Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

- Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

- Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность

- каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
- Что означает выражение «читать человека»?
  - Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
  - Согласны ли вы с утверждением, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений? Ответ поясните.
  - За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
  - Почему, по-вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?
  - Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.
  - Назовите виды невербальных средств общения.
  - Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Как вы понимаете это высказывание?
  - Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания?
  - Для чего нужны «техники общения»?
  - Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.

По теме 3. Основы управления и конфликтологии:

- Какие вы знаете методы управления персоналом торговых предприятий?
  - Что такое «конфликт»?
  - Каких правил поведения следует придерживаться в конфликтной ситуации?
  - Какие главные запреты следует учитывать при возникшей конфликтной ситуации?
  - Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
  - Какая стратегия характерна для вас?
  - Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
  - Что запрещено в конфликте?
4. Изготовление визитной карточки.
  5. Выполнение тестовых заданий.
  6. Подготовка презентации «Внешний вид делового человека».
  7. Составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения.
  8. Дифференцированный зачет.

### **3.2. Критерии оценивания, предназначенные для осуществления текущего контроля**

Критерии оценки: определяются дифференцированно для каждого задания.

#### **1. Выступление с сообщением.**

«5» - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая

последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком, с цитатами. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

«4» - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано владение текстом, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием цитат. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.

«3» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии содержания. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

«2» - ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Непонимание изучаемого материала. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося.

## 2. Устные ответы на вопросы.

«5» - обучающихся полно излагает изученный материал, дает правильное определение понятиям; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно, правильно.

«4» - обучающий дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 неточности в ответе.

«3» - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, либо не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, либо излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

«2» - обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующей темы изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## 3. Изготовление визитной карточки.

«5» - точные, правильные ответы на вопросы и правильное оформление визитки, допущена 1 неточность в работе.

«4» - правильные ответы на вопросы и правильное оформление визитки, есть 2 неточности в полученном результате или оформлении.

«3» - много неточностей в порядке выполнения задания, ошибки оформления.

«2» - отсутствие необходимых знаний по изученному материалу, много ошибок в процессе выполнения задания.

#### 4. Тестовые задания.

##### а) «Культура телефонного общения»:

«5» - если набрано 25 и более баллов по результатам тестового задания.

«4» - если набрано 20 – 24 балла.

«3» - если набрано 15 – 20 баллов.

«2» - если набрано менее 15 баллов.

##### б) Правила этикета:

За каждое правильно выполненное задание выставляется 1 балл.

«5» - набрано 23 – 28 баллов (выполнено 80 – 100 % заданий);

«4» - набрано 18 – 22 баллов (65 – 80 %);

«3» - набрано 14 – 17 баллов (50 – 65 %);

«2» - набрано менее 14 баллов (0 – 50 %).

##### в) Основы психологии производственных отношений

За каждое правильно выполненное задание выставляется 1 балл.

«5» - набрано 28 – 34 баллов (выполнено 82 – 100 % заданий);

«4» - набрано 20 – 27 баллов (60 – 81 %);

«3» - набрано 14 – 19 баллов (40 – 60 %);

«2» - набрано менее 14 баллов (0 – 40 %).

#### 5. Подготовка и защита презентации.

«5» ставится за полное соответствие требованиям:

##### *Дизайн презентации*

- общий дизайн – оформление презентации логично, отвечает требованиям эстетики, и не противоречит содержанию презентации;

- диаграмма и рисунки – изображения в презентации привлекательны и соответствуют содержанию;

- текст, цвет, фон – текст легко читается, фон сочетается с графическими элементами;

- списки и таблицы – списки и таблицы в презентации выстроены и размещены корректно;

- ссылки – все ссылки работают

##### *Содержание*

- раскрыты все аспекты темы;

- материал изложен в доступной форме;

- систематизированный набор оригинальных рисунков;

- слайды расположены в логической последовательности;

- заключительный слайд с выводами;

- библиография с перечислением всех использованных ресурсов.

##### *Выступление с презентацией (защита презентации)*

- речь чёткая и логичная;

- владение материалом своей темы.

«4» ставится за небольшие несоответствия выдвинутым требованиям.

«3» ставится за минимальные знания темы и, возможно, не совсем корректное оформление презентации.

«2» ставится в случаях грубых нарушений в подаче фактического материала, его оформления и защиты.

6. Составление блок-схемы конфликта.

«5» - схема соответствует теме; логичность структуры схемы; правильный отбор информации; наличие обобщающего характера изложения информации; ровно, четко нарисована.

«4» - схема соответствует теме; но есть недочёты в логичности ее структуры, в правильности отбора информации, в наличии обобщающего характера изложения информации, в оформлении схемы.

«3» - в схеме имеются некоторое несоответствия теме; есть существенные недочёты в логичности ее структуры, в правильности отбора информации, в наличии обобщающего характера изложения информации, в соответствии оформления.

«2» - в схеме имеются несоответствия теме, существенные ошибки в логичности ее структуры, в правильности отбора информации, в наличии обобщающего характера изложения информации, в соответствии оформления.

#### **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП. 01 Основы деловой культуры по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

##### **4.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости**

Список типовых вопросов к промежуточной аттестации:

1. Дайте определение понятиям «этика», «этикет».
2. Правила делового этикета.
3. Правила поведения за столом.
4. Культура телефонного общения.
5. Организация рабочего места работника торговли.
6. Классификация видов общения.
7. Барьеры в общении.
8. Невербальное общение.
9. В чем заключается успех делового общения.
10. Типы темпераментов.
11. Характер и воля.
12. Конфликт и его структура.

13. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

14. Правила поведения в конфликтах.

Имеется комплект контрольно-оценочных материалов по учебной дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры (Методические рекомендации для проведения дифференцированного зачёта).

**4.2. Критерии оценивания, предназначенные для промежуточного контроля освоения обучающимися учебной дисциплины** (указаны в пояснительной записке в комплекте контрольно-оценочных материалов по учебной дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры (Методические рекомендации для проведения дифференцированного зачёта)).

## **5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

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

#### *Основные источники:*

1. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 18-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 192 с.

#### *Дополнительные источники:*

1. Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 3-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.

2. Этикет от А до Я / Автор-составитель Е. Д. Сипливая. - Донецк: ООО «ПКФ «БАО», 2010. - 336 с.: ил.

#### *Интернет-ресурсы:*

1. Вербальные и невербальные средства речевой коммуникации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studopedia.ru/5\\_70272\\_verbalnie-i-neverbalnie-sredstva-rechevoy-kommunikatsii.html](https://studopedia.ru/5_70272_verbalnie-i-neverbalnie-sredstva-rechevoy-kommunikatsii.html)

2. Влияние личностных качеств на проведение переговоров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studopedia.ru/10\\_222212\\_vliyanie-lichnostnih-kachestv-na-provedenie-peregovorov.html](https://studopedia.ru/10_222212_vliyanie-lichnostnih-kachestv-na-provedenie-peregovorov.html)

3. Внешний вид делового человека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://marketing.wikireading.ru/3899>

4. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studopedia.net/1\\_17266\\_tema--konflikti-v-sfere-servisa-i-ih-razreshenie.html](https://studopedia.net/1_17266_tema--konflikti-v-sfere-servisa-i-ih-razreshenie.html)

5. Культура общения: продавец и покупатель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://lektsii.org/12-15167.html>
6. Международный этикет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
7. Нормы этикета, принятые в зарубежных странах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://info.wikireading.ru/8155>
8. Пособие для продавца продовольственных товаров / О. В. Памбухчиянц. — 4-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. — 317 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studref.com/369406/ekonomika/psihologiya\\_obscheniya\\_otnosheniy\\_torgovle](https://studref.com/369406/ekonomika/psihologiya_obscheniya_otnosheniy_torgovle)
9. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://test-kettella.ru/psihologiya/individualnye-osobennosti-obshcheniya-2.html>
10. Психологическая сторона процесса покупки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psycho.ru/library/378>
11. Психологические аспекты процесса продажи товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studbooks.net/10260/marketing/psihologicheskie\\_aspekty\\_protsessa\\_prodazhi\\_tovarov](https://studbooks.net/10260/marketing/psihologicheskie_aspekty_protsessa_prodazhi_tovarov)
12. Психология покупателя: как работает подсознание (10 особенностей психики) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://professional.ru/Soobschestva/biznes-klub/psihologija-pokupatelja-kak-rabotaet/>
13. Скаженик Е. Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. Глава: Невербальные средства коммуникации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m161/3\\_1.htm](http://www.aup.ru/books/m161/3_1.htm)
14. Скаженик Е. Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. Глава: Самопрезентация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m161/10\\_2.htm](http://www.aup.ru/books/m161/10_2.htm)
15. Этикет народов мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studopedia.su/19\\_135100\\_etiket-narodov-mira.html](https://studopedia.su/19_135100_etiket-narodov-mira.html)