

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**Новобурасский филиал**  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Саратовской области  
**«Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. филиалом ГАПОУ СО «БТА»



Т.П. Бочкарева

«28 »августа 2020 г.

**Комплект**  
контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине  
**ОП.01. Основы деловой культуры**  
по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих  
для профессии 38.01.02 «Тракторист-машинист сельскохозяйственного  
производства»  
на базе среднего общего образования

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОПД.01. Основы деловой культуры разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 «Продавец контролер-кассир» и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины. Комплект КОС предназначен для оценивания образовательных достижений обучающихся в ходе итогового контроля по дисциплине в рамках промежуточной аттестации.

Организация-разработчик:

Новобурасский филиал

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«БАЗАРНОКАРАБУЛАКСКИЙ ТЕХНИКУМ АГРОБИЗНЕСА»

Разработчик: Шалакова О.В. – преподаватель ГАПОУ СО БТА

**Рассмотрено:** на заседании комиссии

специальных дисциплин

Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Председатель  /Сулова Г.В./

**Одобрено:** методическим советом

Протокол №1 от 04.09.2020 г.

Председатель  /Шалакова О.В./

## СОДЕРЖАНИЕ

№	Разделы	Стр.
1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3.	Инструментарий для зачета по учебной дисциплине	7
3.1.	Перечень вопросов к зачету для обучающегося	7
3.2.	Рекомендации по оцениванию ответа обучающегося по вопросам	8
3.3.	Оценочная ведомость для ДЗ	9
4	Памятка по подготовке к зачету для обучающегося	11

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОС

Итоговый контроль в рамках промежуточной аттестации по ОПД. 01. «Основы деловой культуры» осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом.

Форма проведения - дифференцированный зачет, который проводится в соответствии с календарным учебным графиком образовательного процесса.

Комплект КОС состоит из заданий для опроса обучающихся в форме письменной (устной) работы.

Комплект КОС включает 25 карточек-заданий, по 2 теоретических вопроса по всем темам дисциплины.

Метод оценивания определяется критериальным подходом через проявление признаков результата освоения знаний, умений, практических навыков и элементов общих и профессиональных компетенций.

Способ измерения персональных достижений обучающихся включает следующие системы оценки:

- рейтинговая (по количеству набранных баллов)
- пятибалльная система.

**Предметом оценивания** являются умения, знания по УД и элементы общих и профессиональных компетенций ФГОС по профессии.

**Объектами оценивания** являются:

- объем информации, вынесенной на итоговый контроль по УД;
- результат деятельности.

**Показатели оценки** - сформулированные характеристики продукта или результатов деятельности, параметры алгоритма процесса или логической последовательности выполнения действий, подлежащих оцениванию. Показатель может включать несколько признаков.

**Критерии оценки** - признаки, определяющие степень проявления показателя в количественном и качественном измерении от 0 до 2-х баллов

**Инструментарий итогового контроля по УД:**

в форме дифференцированного зачета - оценочная ведомость.

В результате освоения данного ОПД определяется степень освоения знаний, умений, элементов общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС по профессии 38.01.02. Продавец, контролер-кассир.

**Условия проведения:**

Максимальное время: 45 минут.

Допустимые дополнительные: лист бумаги формата А4, ручка.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки	Критерии оценивания
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— применять правила делового этикета;</li> <li>— поддерживать деловую репутацию;</li> <li>— соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>— пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>— выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>— налаживать контакты с партнерами;</li> <li>— организовывать рабочее место.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— этику деловых отношений;</li> <li>— основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>— нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>— основные правила этикета;</li> <li>— основы психологии производственных отношений;</li> <li>— основы управления и конфликтологии.</li> </ul>	<p>Ответы на вопросы карточек-заданий</p>	<p>Дает полный и точный ответ на вопросы</p> <p>Знает этику деловых отношений</p> <p>Знает основные правила основные этикета</p> <p>Знает определения , понятия</p> <p>Обладает речевой грамотностью и культурой речи</p>	<p>2 – признак проявился</p> <p>1 – признак проявился частично</p> <p>0 – признак не проявился</p>
<b>Формируемые общие компетенции:</b>			
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.			
ОК.2. Организовывать 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.			
ОК.4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.			
ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.			
ОК.6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.			
ОК.7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.			

<b>Формируемые профессиональные компетенции</b>			
ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.			
ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.			
ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.			
ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.			
ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.			
ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.			
ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.			
ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.			
ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.			
ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.			
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.			
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.			
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.			

### 3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОНТРОЛЯ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

#### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

по учебной дисциплине ОПД.01. Основы деловой культуры  
профессия 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир»

1. Понятие этики. Категории этики.
2. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы.
3. Деловой протокол. Виды деловых приемов.
4. Деловая переписка. Виды деловых писем.
5. Деловая переписка: этические нормы; виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
6. Деловая переписка по Интернету.
7. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
8. Барьеры восприятия и понимания
9. Коммуникативные барьеры.
10. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления.
11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов и причины их возникновения.
12. Негативные последствия и положительные функции конфликта.
13. Признаки конфликтной ситуации.
14. Структура и динамика конфликта.
15. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
16. Разрешение конфликта. Конструктивная стратегия поведения и способы снятия напряжения в конфликтной ситуации.
17. Управление конфликтом.
18. Деловое общение в зарубежных странах (по выбору обучающихся)
19. Перцептивная и интерактивная стороны общения
20. Коммуникативная сторона общения.
21. Невербальные средства делового общения. Кинесические средства: поза, жестикация, взгляд, улыбка.
22. Барьеры взаимодействия.
23. Невербальные средства делового общения.

Преподаватель

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Рассмотрено на заседании МК

Протокол № \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель МК \_\_\_\_\_

Подпись

### **Рекомендации по оцениванию ответа обучающегося по вопросам билетов**

При оценке ответа учитывается глубина и прочность знаний, полученных в рамках освоения дисциплины ОПД.01. Основы деловой культуры. В целях повышения объективности при выставлении отметки рекомендуется анализировать ответ обучающегося по следующим признакам (критериям):

- Дает полный и точный ответ на вопросы;
- Знает этику деловых отношений;
- Знает основные правила этикета;
- Знает определения, понятия;
- Обладает речевой грамотностью и культурой речи.

Степень проявления этих признаков (критериев) определяется в диапазоне от 0 до двух баллов:

2 – признак проявился

1 – признак проявился частично

0 – признак не проявился

Баллы всех выявленных признаков суммируются и переводятся в пятибалльную систему.

#### **Шкала перевода рейтингового балла в пятибалльную систему оценивания:**

Оценка	Процент выполнения	Количество набранных баллов
Отлично	90%-100%	9-10
Хорошо	80-89%	7- 8
Удовлетворительно	70-79%	5-6
Неудовлетворительно	менее 70%	0-4





Оценочная ведомость для дифференцированного зачета  
по дисциплине по ОПД.01. Основы деловой культуры

Группа

курс

Дата проведения «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

№ п/п	Ф.И.О. обучающегося	Степень проявления признаков, свидетельствующих об освоении знаний, умений, практических навыков и элементов общих компетенций					Сумма рейтинговых баллов	Перевод в 5-бальную систему: 9-10- баллов – «5»; 7- 8 баллов – «4»; 5-6 баллов – «3» 0-4 баллов-«2»
		Дает полный и точный ответ на вопросы	Знает этику деловых отношений	Знает основные правила этикета	Знает определения, понятия	Обладает речевой грамотностью и культурой речи		
		0-2	0-2	0-2	0-2	0-2		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								

№ п/п	Ф.И.О. обучающегося	Степень проявления признаков, свидетельствующих об освоении знаний, умений, практических навыков и элементов общих компетенций					Сумма рейтинговых баллов	Перевод в 5-бальную систему: 9-10- баллов – «5»; 7- 8 баллов – «4»; 5-6 баллов – «3» 0-4 баллов-«2»
		Дает полный и точный ответ на вопросы	Знает этику деловых отношений	Знает основные правила этикета	Знает определения, понятия	Обладает речевой грамотностью и культурой речи		
		0-2	0-2	0-2	0-2	0-2		
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

Преподаватель \_\_\_\_\_ Е.Е. Рогулева

**Памятка  
по подготовке к дифференцированному зачету обучающегося  
по дисциплине «Основы деловой культуры»**

Уважаемые обучающиеся!

После завершения изучения программы учебной дисциплины «Основы деловой культуры», согласно рабочему учебному плану по профессии 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир» предусмотрен дифференцированный зачёт, на котором будет выявлен уровень Ваших образовательных достижений.

Дифференцированный зачёт проводится в письменной (устной) форме.

В перечень вопрос входит 23 вопросов. На зачете предлагается ответить на 2 вопроса.

На подготовку к ответу Вам предоставляется 45 минут.

Ваш ответ оценивается по следующим признакам (критериям):

- Дает полный и точный ответ на вопросы;
- Знает этику деловых отношений;
- Знает основные правила этикета;
- Знает определения, понятия;
- Обладает речевой грамотностью и культурой речи.

Степень проявления этих признаков (критериев) определяется в диапазоне от 0 до двух баллов:

2 – признак проявился

1 – признак проявился частично

0 – признак не проявился

Баллы всех выявленных признаков суммируется и переводится в пятибалльную систему.

**Шкала перевода рейтингового балла в пятибалльную систему оценивания:**

Оценка	Процент выполнения	Количество набранных баллов
Отлично	90%-100%	9-10
Хорошо	80-89%	7- 8
Удовлетворительно	70-79%	5-6
Неудовлетворительно	менее 70%	0-4

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы для подготовки к дифференцированному зачёту):

1. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 400 с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. — 6-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2017. — 160 с.
3. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования. — 4-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2017. — 192 с.

Желаю успеха!