

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Новосибирской области
«Искитимский центр профессионального обучения»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

методист

зав. учебной части

Шлыкова Г.Г. Шлыкова

Грамотина А.С. Грамотина

« 14 » октября 2026 г.

« 14 » октября 2026 г.

ФОС учебного предмета общепрофессионального цикла

ОП.02. «Основы деловой культуры»

по профессии 35.01.23 «Хозяйка (ин) усадьбы»

2025-2028 годы обучения

Разработчик:

преподаватель ВКК

Полынцева М.Г.

п. Агролес 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	3
1. Планируемые результаты освоения учебного предмета ОП.02 «Основы деловой культуры».....	4
2. Оценочные средства для проведения контрольной работы за 4 семестр 2026-2027 учебного года по учебному предмету ОП.02 «Основы деловой культуры».....	5
3. Критерии оценивания заданий.....	12

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) по общеобразовательному предмету ОП.02 «Основы деловой культуры» разработан на основе требований ФГОС СОО, с учетом профессиональной направленности программ среднего профессионального образования, реализуемых на базе основного общего образования. Основная цель создания фонда оценочных средств – унификация и стандартизация требований к результатам обучения студентов и совершенствование содержания общеобразовательного предмета для формирования умений и знаний.

Настоящий фонд оценочных материалов предназначен для проведения аттестационных испытаний ОП.02 «Основы деловой культуры» в форме контрольной работы (4 семестр) с выполнением тестовых заданий.

Контрольная работа предусмотрена учебным планом ГБПОУ НСО «Искитимский центр профессионального обучения» и рабочей программой по учебному предмету ОП.02 «Основы деловой культуры» по профессии 35.01.23 «Хозяйка (ин) усадьбы». Контрольные задания для контрольной работы призваны проверить усвоенные обучающимися знания по учебному предмету ОП.02 «Основы деловой культуры». Контрольная работа проводится в учебном кабинете в письменной форме. Время, отведенное для выполнения заданий дифференцированного зачёта – 45 мин.

Комплект ФОС для его проведения включает в себя задания в тестовой форме в 2 вариантах. Контрольная работа выполняется на бумаге со штампом центра. Штамп образовательного учреждения проставляется на каждом листе работы в левом верхнем углу и содержит строку для указания даты проведения работы. Титульный лист работы подписывается непосредственно на зачете по образцу, данному на доске. На контрольной работе обучающиеся должны иметь письменные принадлежности. Все работы оцениваются по 5-бальной шкале.

1. Планируемые результаты освоения учебного предмета ОП.02 «Основы деловой культуры».

<i>Код ОК</i>	Уметь	Знать
ОК.01 ОК.02 ОК. 06	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации

**2. Оценочные средства для проведения контрольной работы за 4 семестр
2026-2027 учебного года по учебному предмету ОП.02 «Основы деловой
культуры»**

Вариант 1

Выберите один правильный ответ

1. Как правильно начать деловой разговор с новым сотрудником или поставщиком?

- А) Сразу перейти к претензиям.
- Б) Поздороваться, представиться и обозначить цель разговора.
- В) Начать с обсуждения личных вопросов.
- Г) Не представляться, если собеседник сам не спросил.

2. Коллега сообщает о проблеме с поставкой продуктов. Как проявить активное слушание?

- А) Перебить его и предложить своё решение.
- Б) Продолжить работу, не реагируя на слова коллеги.
- В) Выслушать, задать уточняющие вопросы и кратко пересказать суть проблемы.
- Г) Сразу обвинить поставщика.

3. Какой тон общения уместен при деловом телефонном звонке?

- А) Спокойный, доброжелательный и чёткий.
- Б) Громкий и приказной.
- В) Слишком фамильярный.
- Г) Безразличный.

4. Что относится к профессиональному внешнему виду повара-учётчика?

- А) Чистая спецодежда и опрятный вид.
- Б) Любая одежда, если она удобная.
- В) Яркие аксессуары, мешающие работе.
- Г) Использование чужой спецодежды без разрешения.

5. Как следует поступить, если при учёте обнаружено расхождение между фактическим наличием продуктов и записью в документах?

- А) Изменить запись, не проверяя данные.
- Б) Не обращать внимания на небольшую разницу.
- В) Проверить данные, сообщить ответственному лицу и оформить расхождение по установленному порядку.
- Г) Обвинить коллегу.

6. Как следует обращаться с информацией о закупках и запасах организации?

- А) Рассказывать о ней знакомым.
- Б) Размещать её в личных социальных сетях.
- В) Использовать и передавать только в рамках рабочих обязанностей.
- Г) Обсуждать её с посетителями.

7. Что лучше всего помогает предупредить конфликт в рабочей команде?

- А) Чёткое распределение задач и уважительное общение.
- Б) Обсуждение ошибок коллег при посторонних.
- В) Игнорирование рабочих договорённостей.
- Г) Передача поручений через случайных людей.

8. Вы допустили ошибку в учётной записи. Что следует сделать?

- А) Скрыть ошибку.
- Б) Исправить её незаметно, не соблюдая правила организации.
- В) Сообщить ответственному лицу и внести исправление установленным способом.
- Г) Попросить коллегу взять ответственность на себя.

Отметьте: верно или неверно

9. Деловая культура включает в себя вежливость, ответственность и соблюдение профессиональных правил.

10. Если коллега допустил ошибку, правильнее обсуждать её при посетителях и других сотрудниках.

11. В рабочей переписке следует указывать тему сообщения и ясно формулировать вопрос или просьбу.

12. Если вы не знаете ответа на рабочий вопрос, допустимо сообщить непроверенную информацию, чтобы быстрее закончить разговор.

Установите соответствие

13. Соотнесите понятие и его значение.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Деловой этикет | А. Точность, добросовестность и надёжность в работе |
| 2. Профессиональная ответственность | Б. Правила вежливого поведения и общения в рабочей обстановке |
| 3. Конфиденциальность | В. Сохранение служебной информации от разглашения |

14. Соотнесите ситуацию с подходящим действием.

- | | |
|---|---|
| 1. Не хватает продуктов для выполнения заявки | А. Выслушать, уточнить детали и предложить решение |
| 2. Коллега обращается с рабочей проблемой | Б. Проверить сведения и сообщить ответственному |
| 3. В документах обнаружена ошибка | В. Своевременно сообщить руководителю или ответственному сотруднику |

Выполните задания

15. Выберите наиболее подходящую формулировку для рабочего письма.

- А) «Срочно пришлите всё, что должны».
- Б) «Добрый день. Просим подтвердить количество продуктов в заказе до 15:00. Спасибо».
- В) «Ну что там с заказом?»
- Г) «Вы опять всё задерживаете».

16. Расположите действия при обнаружении несоответствия в учёте в правильном порядке.

- А) Сообщить ответственному сотруднику.
- Б) Проверить документы и фактические данные.
- В) Оформить результат проверки по установленному порядку.
- Г) Зафиксировать обнаруженное расхождение.

17. Заполните пропуск одним словом.

Обязанность не разглашать служебные сведения посторонним называется ...

18. Выберите два подходящих действия при передаче смены коллеге.

- А) Сообщить о незавершённых задачах и важных рабочих договорённостях.
- Б) Передать необходимую информацию в понятной и точной форме.
- В) Рассказать личные подробности о других сотрудниках.
- Г) Не сообщать о проблемах, возникших в течение смены.

19. Поставщик раздражённо сообщает о задержке доставки. Как ответить наиболее профессионально?

- А) «Это ваши проблемы».
- Б) «Не разговаривайте со мной в таком тоне».
- В) «Понимаю, что возникла задержка. Уточните, пожалуйста, ожидаемое время доставки».
- Г) Завершить разговор без объяснений.

20. Какое действие является примером невербального делового общения?

- А) Уточняющий вопрос.
- Б) Вежливое приветствие по телефону.
- В) Спокойный взгляд и доброжелательное выражение лица.
- Г) Запись заявки в журнал.

21. Расположите части делового письма в правильном порядке.

- А) Основной текст с вопросом или просьбой.
- Б) Приветствие.
- В) Подпись отправителя.
- Г) Завершение письма, например благодарность.

22. Какое действие нарушает профессиональную этику?

- А) Проверить заявку перед передачей.
- Б) Сообщить о выявленной ошибке.
- В) Передать коллеге необходимую рабочую информацию.
- Г) Изменить учётные данные, чтобы скрыть недостачу.

23. Коллега считает, что вы неправильно составили заявку. Как лучше поступить?

- А) Обсудить факты спокойно и проверить данные вместе.
- Б) Ответить резкой критикой.
- В) Перестать общаться с коллегой.
- Г) Обсудить спор при посетителях.

24. Выберите два признака конструктивного разрешения конфликта.

- А) Обсуждение проблемы, а не личных качеств участников.
- Б) Поиск решения, приемлемого для участников и соответствующего правилам.
- В) Повышение голоса, чтобы настоять на своём.
- Г) Распространение сплетен о второй стороне.

25. Вы заметили, что коллега собирается передать не проверенные данные об остатках продуктов. Что следует сделать?

- А) Промолчать, чтобы не вмешиваться.
- Б) Спокойно обратить внимание коллеги на необходимость проверки и при необходимости сообщить ответственному лицу.
- В) Самостоятельно обвинить коллегу в обмане.
- Г) Передать эти данные дальше без проверки.

Вариант 2

Выберите один правильный ответ

1. Вы представляете организацию поставщику по телефону. Что следует сказать в начале разговора?

- А) «Это кто?»
- Б) Поздороваться, назвать организацию и своё имя.
- В) «Говорите быстрее».
- Г) Начать разговор без приветствия.

2. Как лучше давать коллеге рабочее поручение?

- А) Кратко и ясно обозначить задачу, срок и важные условия.
- Б) Сказать: «Сделай как-нибудь».
- В) Передать поручение через другого сотрудника без необходимости.
- Г) Использовать только намёки.

3. Как следует действовать, если вы не уверены, правильно ли поняли поручение?

- А) Выполнить его так, как вы догадались.
- Б) Переспросить и уточнить результат, который от вас ожидают.
- В) Отложить поручение без объяснений.
- Г) Попросить коллегу выполнить работу вместо вас.

4. Какой способ общения уместен при обсуждении ошибки в документах?

- А) Спокойно обсудить факты и способы исправления.
- Б) Обвинить сотрудника при всей команде.
- В) Скрыть ошибку.
- Г) Использовать насмешки и угрозы.

5. Как следует вести себя в рабочей переписке?

- А) Использовать оскорбления, если собеседник ошибся.
- Б) Писать понятно, вежливо и по существу.
- В) Отправлять пустое сообщение без темы и пояснений.
- Г) Писать заглавными буквами, чтобы подчеркнуть важность.

6. У вас возникло разногласие с коллегой. Что помогает сохранить деловые отношения?

- А) Выслушать аргументы друг друга и обсуждать конкретную проблему.
- Б) Припомнить коллеге старые ошибки.
- В) Перестать выполнять общие задачи.
- Г) Обсуждать конфликт с посторонними.

7. Вы получили рабочий документ с персональными данными сотрудника. Как следует поступить?

- А) Переслать его всем коллегам.
- Б) Использовать и хранить документ согласно правилам организации.
- В) Оставить его в доступном для всех месте.
- Г) Опубликовать его в общей переписке без необходимости.

8. Вы не успеваете закончить поручение к согласованному сроку. Что правильно сделать?

- А) Сообщить об этом заранее и уточнить дальнейшие действия.
- Б) Дождаться срока и ничего не объяснять.
- В) Сказать, что поручение вам не давали.
- Г) Передать работу коллеге без предупреждения.

Отметьте: верно или неверно

9. Соблюдение профессиональной этики предполагает честность при работе с учётными данными.

10. Деловая культура касается только общения с руководителем и не относится к общению с коллегами.

11. При несогласии с коллегой можно критиковать его личные качества, если рабочий вопрос важный.

12. Точное выполнение договорённостей укрепляет доверие в коллективе.

Установите соответствие

13. Соотнесите вид общения и пример.

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Устное | А. Приветствие, интонация и темп речи |
| 2. Письменное | Б. Служебное сообщение поставщику |
| 3. Невербальное | В. Разговор с коллегой при передаче смены |

14. Соотнесите ситуацию с наиболее уместным действием.

- | | |
|---|--|
| 1. Вы не поняли часть поручения | А. Сразу сообщить ответственному лицу и проверить данные |
| 2. В учётной записи заметили возможную ошибку | Б. Вежливо переспросить и уточнить задачу |
| 3. Коллега выражает несогласие | В. Выслушать его аргументы и обсудить факты |

Выполните задания

15. Выберите наиболее подходящий вариант сообщения коллеге.

- А) «Ты опять всё перепутал».
- Б) «Проверь, пожалуйста, количество продуктов в заявке: оно не совпадает с данными в таблице».
- В) «Разбирайся сам».
- Г) «Мне всё равно, что там записано».

16. Расположите действия при передаче рабочего поручения в правильном порядке.

- А) Уточнить, правильно ли сотрудник понял задачу.
- Б) Обозначить задачу и необходимый результат.
- В) Сообщить срок выполнения.
- Г) При необходимости договориться о проверке результата.

17. Заполните пропуск одним словом.

Действия, выполняемые сотрудником в рамках его рабочих обязанностей, называются профессиональной

18. Выберите два правильных действия при составлении делового сообщения.

- А) Указать тему или кратко обозначить предмет сообщения.
- Б) Проверить текст и адресата перед отправкой.
- В) Включить в письмо слухи о сотрудниках.
- Г) Использовать неясные сокращения без необходимости.

19. Коллега сообщает, что в заказе, возможно, неверно указано количество продуктов. Как лучше отреагировать?

- А) «Не мешай, я уже всё отправил».
- Б) «Давай проверим заказ и сверим количество с исходными данными».
- В) «Это точно твоя ошибка».
- Г) «Потом разберёмся, ничего менять не нужно».

20. Какое поведение помогает поддерживать уважительную атмосферу в коллективе?

- А) Давать коллегам договорить и не унижать их за ошибки.
- Б) Перебивать и высмеивать предложения.
- В) Распространять слухи о сотрудниках.
- Г) Игнорировать обращения коллег.

21. Расположите действия при возникновении рабочего разногласия в правильном порядке.

- А) Договориться о возможном решении.
- Б) Спокойно выслушать позиции участников.
- В) Определить, в чём именно состоит проблема.
- Г) Если самостоятельно договориться не удаётся, обратиться к руководителю или ответственному лицу.

22. Как следует поступить, если руководитель поручил вам исправить учётную запись, но порядок исправления вам неизвестен?

- А) Уточнить порядок у руководителя или ответственного специалиста.

- Б) Изменить запись на своё усмотрение.
- В) Попросить коллегу поставить свою подпись вместо вас.
- Г) Удалить документ.

23. Вы узнали о недостатке продуктов. Как действовать профессионально?

- А) Проверить документы и фактические данные, затем сообщить ответственному лицу по установленному порядку.
- Б) Скрыть недостачу до конца месяца.
- В) Обвинить первого попавшегося коллегу.
- Г) Самостоятельно изменить данные без проверки.

24. Выберите два признака неконструктивного делового общения.

- А) Угрозы и личные оскорбления.
- Б) Уточнение фактов и спокойное обсуждение.
- В) Перебивание и отказ выслушать собеседника.
- Г) Предложение совместно проверить информацию.

25. Коллега предлагает оформить данные, которые не соответствуют фактическому наличию продуктов. Как поступить?

- А) Согласиться, чтобы не портить отношения.
- Б) Отказаться вносить недостоверные сведения и сообщить о ситуации ответственному лицу.
- В) Попросить коллегу внести данные вместо вас.
- Г) Сначала оформить неверные сведения, а исправить их позже.

3. Критерии оценивания заданий

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90% - 100%	5	отлично
80% - 90%	4	хорошо
70% - 80%	3	удовлетворительно
менее 70%	2	неудовлетворительно