

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2026

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

38.02.08 ТОРГОВОЕ ДЕЛО

(на базе основного общего образования)

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОД6.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

КРАСНОЯРСК, 2026

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины
3. Результаты освоения учебной дисциплины
 - 3.1 Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.2 Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.3 Основные показатели оценки результатов
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины
 - 4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины
 - 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (контрольно-измерительные материалы) предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины **ОДб.06 Иностранный язык** основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности **38.02.08 Торговое дело**.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для входящего и промежуточного контроля оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОДб.06 Иностранный язык**.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачёт в письменной форме.

Зачёт оценивается по пятибалльной шкале оценок.

2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

Контролируемые темы (разделы) адаптационной/ учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1.5. -1.8. Диагностический лексико-грамматический тест по теме «Иностранный язык для общих целей»	Контрольная работа №1	дифференцированный зачёт
Раздел 2.1-2.4. Лексика и грамматика по теме «Иностранный язык для специальных целей»	Контрольная работа №2	

3. Результаты освоения дисциплины

3.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОДб.06 Иностранный язык осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1.	Проводить сбор и анализ информации о потребностях субъектов рынка на товары и услуги, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.

3.2. Общие компетенции

В результате входящего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОДб.06 Иностранный язык осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

	Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1.	Выбирать способы решения	умение выражать свои мысли, грамотно

	задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	аргументировать свою позицию; точность выполнения предложенных преподавателем заданий, а также рациональность организации собственной учебной деятельности, рациональность распределения времени; применение профессиональной лексики при решении социальных и профессиональных задач
ОК. 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	знание различных информационных источников и правил поиска информации; умение найти необходимую информацию на иностранном языке и правильно её интерпретировать; умение работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке
ОК. 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	построение правильных предложений в пределах, изученных тем; поддержание беседы на иностранном языке на профессиональную тему; освоение новых лексических единиц и устойчивых выражений, необходимых для чтения и перевода текстов профессиональной направленности; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде
ОК. 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимание текстов, написанных на родном и иностранном языках; применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих входящему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата
Умение	
вести диалог на изучаемом языке	владение методикой ведения диалога на английском языке; формулирование своего мнения и отношения к высказыванию собеседника; обращение за разъяснениями к собеседнику; соблюдение правил общения
устно выступать с сообщениями	установление связи устного высказывания с изученной тематикой; описание события; изложение фактов
понимать высказывания на изучаемом	распознавание речевых оборотов;

языке в различных ситуациях общения	интерпретация значения слова на родном языке; соблюдение порядка слов в предложении
понимать основное содержание текстов	выделение основных фактов в тексте; определение главной информации в тексте; раскрытие причинно-следственных связей
создавать различные жанры и типы письменных сообщений	описание явлений и событий; изложение фактов в письме личного и делового характера; заполнение различных видов анкет; сообщение сведений о себе в форме, принятой в странах изучаемого языка
понимать тексты, построенные на языковом материале	осознание основных идей и смысла текста; осуществить необходимые выводы по тексту
понимать инструкции и нормативные документы по профессии на изучаемом языке	осознание смысла инструкции на изучаемом языке; интерпретация содержания инструкции на родном языке; перечисление нормативных документов на изучаемом языке
Знание	
значения новых лексических единиц	определение значения иностранных слов на родном языке; описание существенных черт объекта, обозначаемого лексической единицей
языкового материала и ситуации общения в рамках, изученных тем	определение значения языкового материала на родном языке; название единицы речевого этикета; определение ситуации общения
новых значений изученных глагольных форм	определение видовременных форм глагола; перечисление средств и способов выражения модальности глагола
лингвострановедческой и социокультурной информации	перечисление основных лингвострановедческих реалий; описание социокультурных явлений стран изучаемого языка; определение значения реалий на иностранном и на родном языке

3.4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Система оценивания каждого вида работ описана в данном комплекте измерительных материалов и в спецификациях к контрольным работам и итоговой аттестации.

Каждый вид работы оценивается по пятибалльной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет

теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Тест оценивается по пятибалльной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются. В случае множественного выбора варианта ответа 1 балл начисляется за выбор всех правильных ответов

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
Текущий контроль	Раздел 2. Лексика и грамматика по теме: штукатурные работы	1. Контрольная работа по теме: «Active Voice /Passive Voice»
	Раздел 4. Лексика и грамматика по теме «В мастерской»	2 Контрольная работа по грамматике
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет в форме контрольной

4. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины

4.1. Задания для входящего контроля освоения учебной дисциплины ОДб.06 Иностранный язык

Лексико-грамматический тест

- It's the most exciting film
 - I have ever seen
 - I have never seen
 - I ever saw
 - I ever see
- He phoned to say he ... his bag on the plane.
 - forgot
 - left
 - had left
 - has forgotten
- If you want some tea, help
 - oneself

- b. you
 - c. yourself
 - d. myself
4. He wonders ... he could possibly get the job.
- a. weather
 - b. whatever
 - c. whenever
 - d. whether
5. The clothes are absolutely wet. I should dry
- a. it
 - b. their
 - c. them
 - d. theirs
6. He decided to save some money and put ... in the bank.
- a. it
 - b. their
 - c. them
 - d. its
7. My doctor has told me
- a. to stop smoke
 - b. to stop smoking
 - c. stopped smoking
 - d. stop to smoke
8. ... Mississippi is one of the longest rivers in the world.
- a. A
 - b. The
 - c. An
 - d. —
9. The room ... with beautiful roses.
- a. decorated
 - b. was decorated
 - c. has decorated
 - d. was decorating
10. The man is old and can't ... well.
- a. heard
 - b. hear
 - c. to hear
 - d. listen to
11. They arrived ... airport on time.
- a. —
 - b. in
 - c. to
 - d. at
12. We can't agree ... you on the problem.
- a. to
 - b. with
 - c. without
 - d. —
13. Everybody ... fine weather.
- a. likes
 - b. like

- c. is liking
 - d. dislike
14. I don't like parties ... finish late.
- a. who
 - b. what
 - c. which
 - d. so that
15. Have you ever been ... Scotland?
- a. in
 - b. at
 - c. to
 - d. into
16. I ... for this company since 1995.
- a. work
 - b. am working
 - c. worked
 - d. have been working
17. There isn't ... sense in what you suggest.
- a. many
 - b. much
 - c. few
 - d. a few
18. You ... too many mistakes in your test. That's why you have a bad mark.
- a. do
 - b. did
 - c. make
 - d. have made
19. You must have as ... sugar as possible. It's bad for you.
- a. few
 - b. a little
 - c. little
 - d. a few
20. If it ... again, I won't go out tonight.
- a. rains
 - b. rain
 - c. will rain
 - d. will be raining
21. How long ... you to get to the center?
- a. does it take
 - b. it takes
 - c. takes it
 - d. do it take
22. Have you been to Kremlin? – Yes, I ... there last week.
- a. was
 - b. had been
 - c. have been
 - d. were
23. There is no place like
- a. house
 - b. apartment
 - c. home
 - d. accommodation

24. They looked ... each other in surprise.
- with
 - after
 - for
 - at
25. I cannot excuse you, unless you ... me what the problem is.
- say
 - speak
 - talk
 - tell
26. ... the rain! It's beating so hard against the window.
- Hear
 - Listen to
 - Let's hear
 - Listen
27. This really is ... food I've ever eaten.
- worst
 - the worst
 - bad
 - worse
28. Didn't you see the show ... Sunday?
- at
 - on
 - in
 - for
29. ... are only seven stations on this metro-line.
- These
 - They
 - There
 - Those
30. ... there any news in your parent's letter?
- Are
 - Were
 - Have
 - Is
31. If he had the money he ... a new car.
- buys
 - will buy
 - bought
 - would buy
32. What ... he do for a living?
- do
 - is
 - has
 - does
33. ... women over there are waiting for the bus.
- That
 - This
 - Those
 - These
34. The conference will finish ... four o'clock.
- to

- b. on
 - c. in
 - d. at
35. How ... does it cost to fly to New York by Concorde?
- a. many
 - b. much
 - c. far
 - d. a lot
36. My boss wanted ... late because there was so much work to do.
- a. that I work
 - b. that I worked
 - c. I worked
 - d. me to work
37. I live in Green Street and you live in Green Street. We live in
- a. the same street
 - b. the other street
 - c. another street
 - d. different streets
38. I don't take ... with my coffee. I prefer it black.
- a. sugar
 - b. milk
 - c. tea
 - d. honey
39. The meeting is ... held on the first of Monday of the month. It never changes.
- a. sometimes
 - b. always
 - c. often
 - d. usually
40. Look at the clouds! It ... to rain soon.
- a. going
 - b. is being
 - c. is going
 - d. will
41. The meeting is going to ... next Tuesday.
- a. take on
 - b. take place
 - c. take part
 - d. take off
42. If you think ... , you'll give me the right answer.
- a. little
 - b. few
 - c. less
 - d. a little
43. Are you getting ... at the next stop?
- a. on
 - b. off
 - c. away
 - d. in
44. ... shoes are these? They are John's.
- a. Which
 - b. What
 - c. Whose

- d. Where
45. Robert is asking the waiter ... a coffee.
- to
 -
 - for
 - of
46. ... Great Britain is the name of the largest island of the British Isles.
- The
 - An
 - A
 -
47. I've got two TV-sets. One is in the living room, and ... is in the kitchen.
- another
 - other
 - others
 - the other
48. The office ... at the moment.
- is cleaning
 - is being cleaned
 - was cleaned
 - cleans
49. Please be quiet. I ... now.
- am working
 - work
 - have been working
 - am not working
50. David is very lazy. He ... hard work.
- enjoys
 - likes
 - doesn't like
 - is fond of

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 80 мин.
3. Вы можете воспользоваться: учебником, словарями.

Критерии оценивания:

Задание: Выполнение лексико-грамматического теста с вариантами выбора ответов	
Всего баллов за работу	0 – 50 баллов
Оценка «5» ставится	46-50 баллов
Оценка «4» ставится	37 – 45 баллов
Оценка «3» ставится	26 –36 баллов
Оценка «2» ставится	25 и менее баллов

Эталоны правильных ответов:с

1. c
2. d
3. c
4. a
5. b
6. b
7. b
8. b
9. d
10. b
11. a
12. c
13. c
14. d
15. b
16. d
17. c
18. a
19. a
20. a
21. c
22. d
23. d
24. b
25. b
26. b
27. c
28. d
29. d
30. d
31. c
32. d
33. b
34. d
35. a
36. b
37. b
38. c
39. b
40. d
41. b
42. c
43. c
44. d
45. d

- 46. b
- 47. a
- 48. c

Контрольная работа № 2
Лексика и грамматика по теме
Вариант 1

1. Составить 7 предложений в Active Voice и 7 предложений в Passive Voice, употребляя профессиональную лексику (товары, поставки, продажи, покупатели, магазины, склады).

2. Выберите соответствующую форму глагола для перевода на английский язык сказуемого:

Товары доставляются каждый понедельник.

a) are being delivered b) have been delivered c) are delivered

Сейчас оформляется новый заказ.

a) is being processed b) is processing c) is processed

Покупателей обслуживают каждый день.

a) are being served b) are served c) have been served

Вы были невнимательны, когда объяснялись условия договора.

a) were explained b) had been explained c) were being explained

Счет уже оплачен.

a) is paid b) has been paid c) was paid

Эталоны ответов:

1c, 2a, 3b, 4c, 5b

3. Раскройте скобки, произведя необходимые изменения:

The goods (deliver) to the shop every morning.

This order (process) at the moment.

The contract must (sign) by both parties.

The invoice (send) to the customer yesterday.

The new collection (present) at the exhibition next week.

Эталоны ответов:

1. are delivered; 2. is being processed; 3. be signed; 4. was sent; 5. will be presented

Вариант 2

1. Составить 7 предложений в Active Voice и 7 предложений в Passive Voice, употребляя профессиональную лексику (товары, поставки, продажи, покупатели, магазины, склады).

2. Выберите соответствующую форму глагола для перевода на английский язык сказуемого:

Товары выставляют на витрины.

a) are being displayed b) are displayed c) have been displayed

Этот товар никогда не заказывали раньше.

a) has never been ordered b) was never ordered c) had never been ordered

Склад будет закрыт на ремонт к пятнице.

a) will be closed b) will have been closed c) is being closed

Документы все еще проверяются.

a) are checked b) are being checked c) have been checked

Покупателя еще не проинформировали.

a) was not informed b) had not been informed c) have not been informed

Эталоны ответов:

1b, 2a, 3b, 4b, 5c

3. Раскройте скобки, произведя необходимые изменения:

The shop (open) at 9 am every day but yesterday it (not open) on time.

Thousands of products (sell) in this supermarket every year.

This warehouse (not use) for storage for many years.

When I entered the shop, the new goods (bring) from the truck.

This supplier much (speak) about.

Эталоны ответов:

1. is opened, wasn't opened; 2. are sold; 3. hasn't been used; 4. were being brought; 5. is much spoken about

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Вы можете воспользоваться: учебником, словарями.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) Оценка уровня подготовки балл (отметка)
вербальный аналог

90-100 5 отлично

75-89 4 хорошо

60-74 3 удовлетворительно

менее 60 2 неудовлетворительно

Контрольная работа № 2
Вариант 1

1. We have new products in stock.

- a) some b) any c) no d) the
2. The shop at 9 am every day.
a) open b) opens c) is opening d) has opened
3. Three work at the cash register today.
a) womans b) women c) womens d) woman
4. What river does London stand on?
a) the Severn b) the Trent c) the Thames d) the Potomas
5. A good sales assistant always gives information about the products.
a) progressive b) old-fashioned c) fashionable d) up-to-date
6. The place where customers try on clothes.
a) cash register b) shelf c) fitting room d) warehouse
7. She the invoice yesterday.
a) send b) sent c) has sent d) sends
8. I help you find something?
a) Must I b) Have I to c) May I d) Am I to
9. The store is very busy. The manager be in his office.
a) must b) should have been c) could d) have
10. I am going to serve customers while I at work.
a) am b) will be c) would be d) am going to be

Вариант 2

1. The manager from his position a year ago.
a) has retired b) was retiring c) retires d) retired
2. Water at 100 degrees Celsius.
a) boils b) is boiling c) will boil d) will have been boiling
3. Many employees of our shop are strike.
a) in b) on c) at d) for
4. We must find a solution this problem.
a) for b) to c) of d) off
5. The customer paid credit card.
a) by b) with c) on d) for
6. Students exams twice a year.
a) take b) are taking c) have been taking d) took
7. The company a new warehouse in the suburbs.
a) has got b) have got c) are d) were
8. They cannot process the order because they enough staff.
a) have got b) haven't c) don't have d) has
9. I can that your product is of high quality.
a) prove b) quit c) manage d) book
10. The sales assistant a customer right now.
a) helps b) is helping c) has helped d) helped

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом

Эталоны ответов:

(1 вариант):

- 1 a
- 2 b

- 3 b
- 4 c
- 5 d
- 6 c
- 7 b
- 8 c
- 9 a
- 10 a

(2 вариант):

- 1 d
- 2 a
- 3 b
- 4 b
- 5 a
- 6 a
- 7 a
- 8 c
- 9 a
- 10 b

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) Оценка уровня подготовки балл (отметка)
вербальный аналог

90-100 5 отлично

75-89 4 хорошо

60-74 3 удовлетворительно

менее 60 2 неудовлетворительно

4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОДб.06
Иностранный язык.

**Итоговая контрольная работа для проведения зачета
ВАРИАНТ I
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА**

1. Translate into Russian in writing paragraphs 1, 2. (Переведите на русский язык в письменной форме абзацы 1, 2.)

Customer Service in Retail

Good customer service is the most important factor in retail trade. Customers remember how they were treated in a shop. If a customer feels welcome and respected, they will come back again. If they feel ignored or treated rudely, they will never return. They will also tell their friends about their bad experience. That is why every sales assistant must understand the importance of excellent customer service.

The first rule of good customer service is to greet every customer with a smile. A simple "Good morning" or "Can I help you?" makes the customer feel welcome. The sales assistant should make eye contact and speak clearly. The customer should never feel that they are bothering the staff. Even if the shop is very busy, every customer deserves attention. A friendly greeting takes only a few seconds but creates a positive impression that lasts.

2. TRUE or FALSE:

1) Good customer service is the most important factor in retail trade.

- 2) Customers never tell their friends about bad experiences in shops.
- 3) A sales assistant should greet every customer with a smile.
- 4) Making eye contact with customers is not important.
- 5) A friendly greeting creates a positive impression.

3. Match the parts in appropriate way (Соедините каждое предложение А-Е с его окончанием 1-10:

- A. If a customer feels welcome and respected,
- B. The first rule of good customer service is
- C. The sales assistant should make
- D. Every customer deserves attention
- E. A friendly greeting takes only a few seconds but

1. even if the shop is very busy.
2. to greet every customer with a smile.
3. creates a positive impression that lasts.
4. they will come back again.
5. eye contact and speak clearly.
6. to process payments quickly.
7. to stock shelves every morning.
8. they will never return.
9. to count money at the end of the day.
10. to prepare reports for the manager.

4. Tell about your future profession in retail trade. What are the main duties of a sales assistant? Why is customer service important?

ВАРИАНТ 2

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

1. Translate into Russian in writing paragraphs 3, 4, 5. (Переведите на русский язык в письменной форме абзацы 3, 4, 5.)

Customer Service in Retail

Good customer service is the most important factor in retail trade. Customers remember how they were treated in a shop. If a customer feels welcome and respected, they will come back again. If they feel ignored or treated rudely, they will never return. They will also tell their friends about their bad experience. That is why every sales assistant must understand the importance of excellent customer service.

The first rule of good customer service is to greet every customer with a smile. A simple "Good morning" or "Can I help you?" makes the customer feel welcome. The sales assistant should make eye contact and speak clearly. The customer should never feel that they are bothering the staff. Even if the shop is very busy, every customer deserves attention. A friendly greeting takes only a few seconds but creates a positive impression that lasts.

Another important rule is to listen to the customer carefully. The customer knows what they want. The sales assistant should ask questions to understand the customer's needs. For example, "What size do you need?" or "What colour do you prefer?" Listening helps the sales assistant find the right product faster. It also shows the customer that their opinion matters.

If a customer has a problem or a complaint, the sales assistant must stay calm and polite. The first step is to apologize: "I am sorry for the inconvenience." The second step is to listen to

the problem without interrupting. The third step is to offer a solution. For example, the sales assistant can offer to exchange the product or give a refund. If the sales assistant cannot solve the problem, they should call the manager.

Good customer service also means being knowledgeable about the products. The sales assistant should know where every product is located. They should know the prices, sizes and features of the products. They should be able to answer any question. Customers trust sales assistants who know what they are talking about. That is why it is important to learn about the products in the shop.

2. TRUE or FALSE:

- 1) A sales assistant should listen to the customer carefully.
- 2) If a customer has a complaint, the sales assistant should argue with them.
- 3) The first step in handling a complaint is to apologize.
- 4) A sales assistant does not need to know where products are located.
- 5) Customers trust sales assistants who know their products.

3. Match the parts in appropriate way (Соедините каждое предложение А-Е с его окончанием 1-10:

- A. Listening to the customer helps
- B. If a customer has a complaint, the sales assistant
- C. The first step in handling a complaint is
- D. A sales assistant should know
- E. Customers trust sales assistants

1. must stay calm and polite.
2. to apologize.
3. who know what they are talking about.
4. the prices, sizes and features of the products.
5. the sales assistant find the right product faster.
6. to greet every customer with a smile.
7. to count money at the end of the day.
8. to stock shelves every morning.
9. to prepare reports for the manager.
10. to process payments quickly.

4. Tell about how to handle a customer complaint in a shop. What steps should a sales assistant take?

Эталоны правильных ответов

Вариант I

Задание 1.

1. Хорошее обслуживание клиентов является самым важным фактором в розничной торговле. Клиенты помнят, как к ним отнеслись в магазине. Если клиент чувствует себя желанным и уважаемым, он вернется снова. Если он чувствует, что его игнорируют или относятся грубо, он никогда не вернется. Он также расскажет своим друзьям о плохом опыте. Именно поэтому каждый продавец-консультант должен понимать важность отличного обслуживания клиентов.

2. Первое правило хорошего обслуживания клиентов – приветствовать каждого клиента с улыбкой. Простое «Доброе утро» или «Могу я вам помочь?» заставляет клиента чувствовать себя желанным. Продавец-консультант должен установить зрительный контакт и говорить четко. Клиент никогда не должен чувствовать, что он беспокоит персонал. Даже если магазин очень занят, каждый клиент заслуживает внимания.

Дружеское приветствие занимает всего несколько секунд, но создает положительное впечатление, которое сохраняется.

Задание 2.

- 1 – Т
- 2 – F
- 3 – Т
- 4 – F
- 5 – Т

Задание 3.

- A – 4
- B – 2
- C – 5
- D – 1
- E – 3

Вариант II

Задание 1.

3. Другое важное правило – внимательно слушать клиента. Клиент знает, что он хочет. Продавец-консультант должен задавать вопросы, чтобы понять потребности клиента. Например: «Какой размер вам нужен?» или «Какой цвет вы предпочитаете?» Внимательное слушание помогает продавцу найти нужный товар быстрее. Это также показывает клиенту, что его мнение важно.

4. Если у клиента есть проблема или жалоба, продавец-консультант должен сохранять спокойствие и вежливость. Первый шаг – извиниться: «Извините за неудобство». Второй шаг – выслушать проблему, не перебивая. Третий шаг – предложить решение. Например, продавец может предложить обменять товар или вернуть деньги. Если продавец не может решить проблему, он должен позвать менеджера.

5. Хорошее обслуживание клиентов также означает знание товаров. Продавец-консультант должен знать, где находится каждый товар. Он должен знать цены, размеры и характеристики товаров. Он должен быть в состоянии ответить на любой вопрос. Клиенты доверяют продавцам-консультантам, которые знают, о чем говорят. Именно поэтому важно изучать товары в магазине.

Задание 2.

- 1 – Т
- 2 – F
- 3 – Т
- 4 – F
- 5 – Т

Задание 3.

- A – 5
- B – 1
- C – 2
- D – 4
- E – 3

Критерии оценивания

Задание 1 Чтение и перевод текста

абзацы переведены полностью, в соответствии с нормами русского языка – 6 баллов

абзацы переведены полностью, есть ошибки в согласовании слов в предложениях (2-3 ошибки) – 4 балла

абзацы переведены полностью, есть ошибки в согласовании слов в предложениях (более 3) – 2 балла

абзацы не переведены – 0 баллов
Всего – 0-6 баллов

Задание 2

Правильный ответ – 1 балл
Неправильный ответ – 0 баллов
Всего – 0-5 баллов

Задание 3

Правильный ответ – 1 балл
Неправильный ответ – 0 баллов
Всего – 0-5 баллов

Задание 4 Составление монолога

устный ответ на вопрос полный, логичный, грамотно изложен, отсутствие лексических и грамматических ошибок – 15 баллов
устный ответ на вопрос полный, логичный, грамотно изложен, имеются лексико-грамматические ошибки, не искажающие смысл высказывания – 10 баллов
монолог не полный, не раскрывает полностью ответ на поставленный вопрос, присутствуют грамматические ошибки – 5 баллов
устное задание не выполнено – 0 баллов
Всего – 0-15 баллов

Всего баллов за работу – 0-31 балл

Оценка 5 ставится – 28-31 баллов

Оценка 4 ставится – 22-27 баллов

Оценка 3 ставится – 15-21 баллов

Оценка 2 ставится – 14 и менее баллов

Итоговая контрольная работа для проведения дифференцированного зачета

**Итоговая контрольная работа для проведения дифференцированного зачета
Вариант 1**

Part I (часть I)

1. Прочитайте текст и переведите его письменно. Запишите перевод в тетрадь.

A Career in Retail Trade

Retail trade is one of the largest sectors of the economy. Millions of people work in shops, supermarkets, shopping malls and warehouses. A career in retail offers many opportunities for growth.

The most common job in retail is a sales assistant. A sales assistant helps customers find products, answers questions and processes payments. A good sales assistant must be polite, patient and attentive. They must know the products well. They must also know how to handle complaints.

A cashier works at the cash register. They scan barcodes, take money and give receipts. Cashiers must be accurate with money and fast with their hands. A merchandiser arranges products on shelves. They make sure that the shop looks attractive. Good merchandising increases sales.

A store manager is responsible for everything. They hire and train staff. They order products and control inventory. They set prices and create schedules. Store managers must be good leaders and problem solvers.

To succeed in retail, you need good communication skills. You need to work well in a team. You must be honest and responsible. English is very important in retail today. Many

customers come from other countries. Many products have English labels. English helps you get better jobs and earn more money.

A career in retail can be a good start for young people. You can start as a sales assistant. After gaining experience, you can become a manager. Some people open their own shops. The retail industry is always changing. New technologies appear every year. You must be ready to learn new things.

2. Ответьте на вопросы письменно.

1. What is the most common job in retail?
2. What does a sales assistant do?
3. What qualities must a sales assistant have?
4. What does a cashier do?
5. What does a merchandiser do?
6. What is a store manager responsible for?
7. Why is English important in retail?
8. How can a sales assistant grow in their career?

3. Выполните грамматические упражнения.

A. Поставьте глаголы в правильную форму (Present Simple, Past Simple или Future Simple).

1. I usually _____ (start) work at 9 am.
2. Yesterday, she _____ (help) a difficult customer.
3. Tomorrow, they _____ (receive) a new delivery.
4. We _____ (not work) on Sundays.
5. _____ you _____ (visit) the new shopping mall last week?

B. Выберите правильный модальный глагол (can, may, must, should).

1. A sales assistant _____ be polite to customers.
2. You _____ not smoke in the shop.
3. _____ I use your phone to call my manager?
4. She _____ speak three languages, which helps her work with foreign customers.
5. You _____ always check the expiration date before selling products.

C. Заполните пропуски, используя Present Perfect или Past Simple.

1. I _____ (work) in this shop since 2019.
2. She _____ (finish) her report yesterday.
3. They _____ (never / be) to the new supermarket.
4. He _____ (already / serve) ten customers today.
5. We _____ (see) this product last month.

4. Напишите короткое эссе на тему The Importance of English for a Sales Assistant (50-70 слов). Используйте лексику по специальности.

Вариант 2

Part I (часть I)

1. Прочитайте текст и переведите его письменно. Запишите перевод в тетрадь.

Shopping Online vs Shopping in a Store

Today, people have two ways to buy goods. They can go to a physical shop or shop online. Both options have advantages and disadvantages.

Shopping in a store has many benefits. You can see the product before you buy it. You can touch it, try it on and check the quality. You take the product home immediately. You do not wait for delivery. You can also ask questions to a sales assistant. You can get advice and recommendations. Some people enjoy the social experience of shopping. They like to walk around the mall and meet friends.

However, shopping in a store also has drawbacks. You need to travel to the shop. You spend time and money on transport. The shop may be crowded. You may wait in a long queue at the cash register. The shop may not have your size or color.

Online shopping is very convenient. You can shop from home at any time. Online stores are open 24 hours a day, 7 days a week. You can compare prices easily. You can read reviews from other customers. The selection is much larger than in a physical shop. You can find almost anything online.

Online shopping also has disadvantages. You cannot see or touch the product before buying. The product may look different from the picture. You must wait for delivery. Delivery takes from one day to several weeks. Sometimes the product is damaged during delivery. Returning goods can be complicated.

Both shopping in a store and shopping online are popular. Many people use both. They buy small, cheap items online. They buy expensive items in a store where they can check the quality.

2. Ответьте на вопросы письменно.

1. What are the two ways to buy goods mentioned in the text?
2. What are the benefits of shopping in a store?
3. What are the drawbacks of shopping in a store?
4. Why is online shopping convenient?
5. What are the disadvantages of online shopping?
6. What kind of products do people buy online?
7. What kind of products do people buy in a store?
8. Which way of shopping do you prefer and why?

3. Выполните грамматические упражнения.

A. Поставьте глаголы в правильную форму (Present Simple, Past Simple или Future Simple).

1. The shop _____ (open) at 9 am every day.
2. Last week, we _____ (have) a big sale.
3. I _____ (call) the supplier tomorrow morning.
4. She _____ (not like) to work on weekends.
5. _____ he _____ (buy) a new uniform last month?

B. Выберите правильный модальный глагол (can, may, must, should).

1. You _____ be careful when you work with the cash register.
2. Customers _____ use their loyalty cards to get discounts.
3. _____ I help you find something?
4. He _____ work on holidays because the shop is open.
5. You _____ not argue with angry customers. Stay calm and polite.

C. Заполните пропуски, используя Present Perfect или Past Simple.

1. She _____ (be) a cashier for five years.
2. I _____ (not / see) this product before.
3. They _____ (already / close) the shop.
4. He _____ (call) the customer yesterday.
5. We _____ (never / have) such a big discount.

4. Напишите короткое эссе на тему How to Attract More Customers to a Shop (50-70 слов).
Используйте лексику по специальности.

Критерии оценивания:

Part I. Чтение и перевод текста (10 баллов)

10-9 баллов – текст переведен полностью, без ошибок, стиль профессиональный.

8-7 баллов – текст переведен полностью, есть 2-3 грамматические или стилистические ошибки.

6-5 баллов – текст переведен не полностью или есть более 3 ошибок.

4-0 баллов – текст не переведен или перевод не соответствует содержанию.

Part II. Ответы на вопросы (8 баллов)

Каждый правильный и полный ответ – 1 балл.

Part III. Грамматические упражнения (15 баллов)

Задание А (5 баллов, 1 балл за каждый правильный ответ)

Задание В (5 баллов, 1 балл за каждый правильный ответ)

Задание С (5 баллов, 1 балл за каждый правильный ответ)

Part IV. Эссе (7 баллов)

7-6 баллов – эссе соответствует теме, объем 50-70 слов, лексика и грамматика правильные.

5-4 балла – эссе соответствует теме, есть 2-3 ошибки, объем чуть меньше или больше.

3-2 балла – эссе частично соответствует теме, много ошибок, маленький объем.

1-0 баллов – эссе не соответствует теме или отсутствует.

Итоговая шкала оценок:

40-38 баллов – 5 (отлично)

37-32 балла – 4 (хорошо)

31-24 балла – 3 (удовлетворительно)

23-0 баллов – 2 (неудовлетворительно)

Условия выполнения задания:

Место выполнения задания: задание выполняется на занятии в аудиторное время.

Максимальное время выполнения задания: 90 минут.

Оборудование: ручка, тетрадь, словарь (по необходимости).