

---

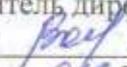
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Самарский колледж сервиса производственного оборудования имени Героя Российской Федерации Е.В. Золотухина»

**Комплект контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
Деловое общение  
ППССЗ по специальности**

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

2017 г.

Одобен  
предметной - цикловой комиссией  
Протокол № 1  
от « 30 » 09 2017 г.  
 /Стряпунина Н.В./

Утверждаю  
Заместитель директора  
по УПР  / Вагизова Н.А.  
« 31 » 09 2017 г.



Разработчик: Стряпунина Н.В., преподаватель ГАПОУ СКСПО.

## **Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

В результате освоения учебной дисциплины «Деловое общение» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 23.02.01 «Организация перевозок и управления на транспорте» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

### **Должен уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

### **Должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **Формируемые общие компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей, профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить задачи, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

1

1

Формой аттестации учебной дисциплины является ***дифференцированный зачет.***

## **2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>Уметь:</b>		
<b>У. 1.</b> Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять в ней устойчивый интерес. ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникативн. технологии для совершенствован. профессиональной деятельности	Использует информационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.  Анализирует и оценивает информацию для личностного развития  Составляет устный ответ в соответствии с нормами этикета	Самостоятельно найти, дать оценку в ходе устного ответа по соблюдению норм делового этикета

<p><b>У. 2.</b> Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения  ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество  ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития  ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет владеть собой в сложных ситуациях.</p> <p>Осуществляет поиск и оценивает информацию для личностного развития</p> <p>Умеет оценивать ситуацию для решения вопроса</p>	<p>Дать развернутый ответ на поставленный вопрос по этике деловых отношений</p>
<p><b>ЗНАТЬ</b></p>		
<p>Зн.1. Взаимосвязь общения и деятельности.  ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.  ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Принимает решения в сложных, нестандартных ситуациях</p> <p>Знает эффективные методы общения в коллективе</p>	<p>Оценивает правильность развернутого ответа на поставленный вопрос по деловому общению</p>
<p>Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения  ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профес. задач, профессион и личностного развит.</p>	<p>Понимает значимость уровня общения</p>	<p>Определить цели общения в зависимости от уровня</p>
<p>Зн. 3. Роли и ролевые ожидания в общении.  ОК. 1. Понимать сущность и</p>	<p>Знает свою роль в деловой ситуации и понимает принципы</p>	<p>Объяснить на примере и погасить</p>

<p>социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>общения в данной ситуации</p>	<p>конфликтную ситуацию между коллегами</p>
<p>Зн. 4. Виды социальных взаимодействий. ОК. 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знает принципы общения с коллегами, руководством, потребителем.</p>	<p>Объяснить эффективные методы общения социального взаимодействия</p>
<p>Зн.5. Механизмы взаимопонимания в общении ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>Теоретически знает механизмы взаимопонимания в общении</p>	<p>Объяснить вербальные и невербальные способы общения</p>
<p>Зн. 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знает этапы деловой беседы, правила слушания и общения в коллективе</p>	<p>Объяснить структуру деловой беседы.</p>
<p>Зн.7. Этические принципы общения. ОК.5. Использовать информационно-коммуникативн. технологии для совершенствован. профес. деятельности ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знает и понимает значение профессиональной этики.  Знает моральные нормы общения</p>	<p>Объяснить нравственные требования к деловому общению</p>
<p>Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных</p>	<p>Знает типы конфликтов и пути их погашения</p>	<p>Раскрыть сущность стратегии поведения в конфликтной</p>

### **3. Оценка усвоения учебной дисциплины**

#### **3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Деловое общение», направленные на формирование общих компетенций.

Итоговая аттестация по учебной дисциплине «Деловое общение» по специальности 23.02.01 «Организация перевозок и управления на транспорте» проводится в форме дифференцированного зачета.

1. Проверка знаний проводится по вариантам в форме письменных ответов на вопросы (№ 1 – 5)
2. Проверка умений и динамика формирования общих компетенций проводится в форме устного выполнения заданий (ситуаций) (№ 6 – 10).

4

#### **4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине «Деловое общение».**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Оценка освоения учебной дисциплины осуществляется с использованием следующих форм и методов.

#### **4.1. ПАСПОРТ**

##### **Назначение.**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Деловое общение» по специальности 23.02.01. «Организация перевозок и управления на транспорте».

##### **Умения.**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

##### **Знания.**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

## 4.2. Задания для аттестующегося

### Вариант 1

1. Объяснить понятия «этика», «мораль».
2. Назовите типы темперамента и объясните их свойства.
3. Назначение визитных карточек в деловом общении.
4. Каковы правила поведения в конфликтных ситуациях?
5. Раскрыть сущность вербального и невербального общения.
6. *Ситуация:* руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его.  
*Вопрос:* варианты выхода из данной ситуации.
7. *Ситуация:* к телефону просят пригласить коллегу.  
*Вопрос:* как поступить, если коллеги нет рядом?
8. *Ситуация:* водитель маршрутного такси отлучился на остановке за бутылкой минералки в киоск.  
*Вопрос:* правомерны ли его действия? Каков выход из ситуации?
9. *Ситуация:* сломался по ходу следования автобус с пассажирами.  
*Вопрос:* действия водителя и кондуктора по отношению к пострадавшим пассажирам?
10. *Ситуация:* ваш партнер раздражен, и агрессивен, переполнен эмоциями, с ним трудно договориться.  
*Вопрос:* как сбить агрессию и вывести партнера из агрессии?

### Вариант 2

1. Объяснить понятие «этика делового общения»
2. Назовите виды эмоций и отличие их от чувств.
3. Что такое культура телефонного общения?
4. Что входит в структуру деловой беседы?
5. Назвать типы конфликтов.
6. *Ситуация:* в комедии Н.В.Гоголя Хлестакова приняли за ревизора.  
*Вопрос:* почему? Какие факторы восприятия здесь преобладали?
7. *Ситуация:* собеседник по телефону болтлив и многословен  
*Вопрос:* ваши действия в точки зрения этики?
8. *Ситуация:* В салоне маршрутного такси пьяный пассажир разбушевался, пассажиры возмущены.  
*Вопрос:* действия водителя? что важнее при этом: денежный интерес или моральные принципы?
9. *Ситуация:* вы невольно втянулись в чужую конфликтную ситуацию.  
*Вопрос:* как вам выйти из нее, не обидев при этом никого?
10. *Ситуация:* при поступлении на работу вы оделись ярко, чтобы привлечь к себе внимание, но на работу вас не приняли.  
*Вопрос:* почему? какие факторы сыграли основную роль?

## 4.3. Пакет проверяющего.

4.3.1. Условия: работа проводится по вариантам (2 варианта);

А) ответы на вопросы 1 – 5 - письменно в течение 15 минут;

Б) ответы на вопросы (ситуации) 6 – 10 - устно в течение 30 минут.

#### 4.3.2. Критерии выполнения практикоориентированных заданий.

В результате проведения аттестации по учебной дисциплине «Деловое общение» осуществляется комплексная проверка следующих умений и динамика формирования общих компетенций.

- У.1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У.2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. 6
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Ставить задачи, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

№№	Проверяемые умения	Показатели оценки результата	Оценка в баллах
У.1	У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профес. деятельность	Не может дать ответ на ситуацию	0 баллов
	ОК.3. Решать проблемы, оценивать Риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Дает ответ с помощью преподавателя.	3 балла
	ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Раскрывает ситуацию с подсказкой	4 балла
		Дает развернутый ответ	5 баллов

		самостоятельно	
У.2.	У.1. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК.4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профес. и личностного развития ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Не может найти выход из предложенной ситуации. Объясняет ситуацию, но с помощью подсказки  Ответ правильный, но очень краткий, без вариантов  Жизненную ситуацию объясняет подробно, использует примеры этики.	0 баллов  3 балла  4 балла  5 баллов

Правильный ответ 10 баллов

### 4.3.3. Критерии оценки знаний

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний:

- Зн. 1. Взаимосвязь общения и деятельности;
- Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения;
- Зн.3. Роли и ролевые ожидания в общении;
- Зн.4. Виды социальных взаимодействий;
- Зн.5. Механизмы взаимопонимания в общении;
- Зн.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- Зн.7. Этические принципы общения;
- Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

№№	Проверяемые знания	Показатели оценки результата	Оценка в баллах
Зн.1	Зн.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Не может объяснить значение понятий, дать точный ответ	0 баллов
		Дает краткий ответ с помощью подсказки преподавателя.	3 балла
		Ответ правильный, но с речевыми ошибками.	4 балла
		Дает развернутый ответ на вопрос	5 баллов

Зн.2	Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения.	<p>Не знает целей, видов общения.</p> <p>Объясняет уровни общения очень кратко</p> <p>Понимает суть вопроса, объясняет с речевыми небольшими ошибками</p> <p>Ответ полный, развернутый</p>	<p>0 баллов</p> <p>3 балла</p> <p>4 балла</p> <p>5 баллов</p>
Зн.3	Зн.3. Роли и ролевые ожидания в общении	<p>Не понимает роли, задачи общающихся, не владеет терминологией</p> <p>Дает ответ с подсказкой и помощью преподавателя.</p> <p>Дает ответ с подсказкой товарища</p> <p>Четко и последовательно отвечает на вопрос</p>	<p>0 баллов</p> <p>3 балла</p> <p>4 балла</p> <p>5 баллов</p>
Зн.4	Зн.4. Виды социальных взаимодействий	<p>Не понимает субординацию, ответ неправильный</p> <p>Неуверенно отвечает на поставленный вопрос, слабо знает терминологию</p> <p>Проявляет знания с помощью подсказки</p> <p>Аргументированно, полностью отвечает на вопрос</p>	<p>0 баллов</p> <p>3 балла</p> <p>4 балла</p> <p>5 баллов</p>
Зн.5	Зн.5 Механизмы взаимопонимания в общении	<p>Не знает ответ на теоретический вопрос даже с помощью подсказки</p> <p>Отвечает, но с помощью подсказки и неуверенно</p> <p>Знает этические нормы общения в коллективе, но ответы очень кратки</p> <p>Знает этические нормы общения в коллективе и дает полные ответы</p>	<p>0 баллов</p> <p>3 балла</p> <p>4 балла</p> <p>5 баллов</p>
Зн.6	Зн.6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	<p>Не знает структуру делового общения и значение знаний по ведению деловой беседы</p> <p>Слабо может объяснить правила ведения деловой</p>	<p>0 баллов</p> <p>3 балла</p>

		беседы Объясняет структуру и правила ведения деловой беседы, но с помощью подсказки	4 балла
		Грамотно строит свой ответ, последовательно отвечает	5 баллов
Зн.7	Зн.7. Этические принципы общения	Не знает этических принципов общения, путается в понятиях	0 баллов
		Называет не все принципы общения, слабо знает их роль	3 балла
		Понимает и знает принципы общения, но ответ дает с помощью подсказки на некоторые вопросы	4 балла
		Развернуто объясняет принципы этического общения в коллективе	5 баллов
Зн.8	Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Не может ответить на вопрос последовательно, не объясняет пути выхода из конфликта	0 баллов
		Объясняет пути выхода из конфликта, но очень кратко, без конкретных примеров.	3 балла
		Знает причины и способы устранения конфликтов, но ответ краткий	4 балла
		Полно, развернуто проявляет теоретические знания с учетом жизненных ситуаций.	5 баллов

В результате правильного выполнения практикоориентированного задания обучающийся получает 10 баллов.

В результате правильного ответа обучающийся получает 40 баллов

### 5. Таблица перевода баллов в оценку

Баллы	Оценки
45 – 50 баллов	5 (отлично)
35 - 44 балла	4 (хорошо)
11 - 34 балла	3 (удовлетворительно)

0 - 10 баллов	2 (неудовлетворительно)
---------------	-------------------------