

Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Буйский техникум железнодорожного транспорта Костромской
области»

Утверждаю

Зав. по УПР


/Сырцева О.В./

«404»30 августа 2019 г.

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине (модулю)

Основы культуры профессионального общения

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

(специалистов среднего звена)

43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте»

Буй

2019г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по профессии / специальности

43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте»

программы учебной дисциплины (модуля)

Основы культуры профессионального общения

Разработчик(и):

ОГБПОУ Буйский техникум  Тихомирова Д.В.
Железнодорожного транспорта
Костромской области»

Одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол №1 от «30» августа 2019г.

Председатель ПЦК В.С. Габидулина/  /

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.Контроль и оценка освоения учебной дисциплины/МДК по темам (разделам).....	7
3.Типовые задания.....	
4 Контрольно-оценочные материалы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине.....	10
5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.....	15

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины/модуля

Основы культуры профессионального общения

обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по профессии/специальности **43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте»**

следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общеобразовательный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины «экономика » студент должен

уметь:

- У. 1.соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;
- У. 2. применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У. 3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У. 4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знать:

- З. 1.правила обслуживания пассажиров;
- З. 2. основы профессиональной этики и этикета;
- З. 3. эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;
- З. 4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
- З. 5. механизмы взаимопонимания в общении;
- З. 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З.7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

**2. РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СТУДЕНТ ДОЛЖЕН ОВЛАДЕТЬ ОБЩИМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ,
ВКЛЮЧАЮЩИМИ В СЕБЯ СПОСОБНОСТИ:**

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 её достижения, определённых 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. Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины/МДК по темам (разделам)

Критерии оценки знаний и умений

Оценка устного и письменного ответа

Оценка «5»:

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком;
- ответ самостоятельный.

Оценка «4»:

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.

Оценка «3»:

- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный.

Оценка «2»:

- при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не может исправить при наводящих вопросах учителя.

Оценка «1»:

- отсутствие ответа.

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Рубежный контроль	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Тема 1. Этика и культура поведения	<i>Устный опрос Письменный опрос Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	У1, У2, З1, З2,	<i>Тесты по теме 1: «Этика и культура поведения»</i>	ОК5, ОК6, У1, У2, З2.
Тема 2. Эстетическая культура	<i>Устный опрос Письменный опрос Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	У1, У2, З1, З2,	<i>Тесты по теме №2 «Эстетическая культура»</i>	ОК5, ОК6, У1, У2, З2.
Тема 3. Психологические аспекты делового общения	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	З1, З2, У1, У2, , ОК2, ОК4, ОК3.	<i>Контрольная работа по теме 1,2,3 «Психологические аспекты делового общения»</i>	З1, З2, У1, У2, ОК2, ОК4, ОК3
Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<i>Устный опрос Тестирование Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	З1, З2, З3, З4, У1, У2, ОК2, ОК4	<i>Тесты по теме 3 «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении»</i>	З1, З2, З3, З4, У1, У2, ОК2, ОК4.
Тема 5. Конфликты в деловом общении	<i>Устный опрос Тестирование Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	З1, З2, З3, З4, З7, У1, У2, , ОК2, ОК4, ОК3.	<i>Тесты по теме 4 «Конфликты в деловом общении»</i>	З1, З2, З3, З4, З7, У1, У2, , ОК2, ОК4, ОК3.
Тема 6. Исследование социально-психологического климата в коллективе	<i>Устный опрос Тестирование Внеаудиторная самостоятельная работа</i>	З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, У1, У2, , ОК2, ОК4, ОК3.	<i>Тесты по теме 5 «Исследование социально-психологического климата в коллективе»</i>	З1, З2, З3, З4, З7, У1, У2, , ОК2, ОК4, ОК3.

3. Примеры типовых заданий

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ «Этика и культура поведения»

1 вариант

1. Что означает слово этика? Кем впервые был введён этот термин?
2. Что означают слова: долг и достоинство?
3. Что означает слово этикет? Какая страна является родиной этого понятия?
4. Назовите основные рекомендации телефонного разговора.
5. Что такое деловая беседа?

2 Вариант

1. Что включает в себя этика делового общения?
2. Что означают слова: вежливость и корректность?
3. Что значит быть тактичным?
4. Что включает в себя профессиональная этика?
5. Что такое манеры и деловой этикет?

Эталоны ответов 1 вариант

1. Что означает слово этика? Кем впервые был введён этот термин?

Этика- это наука о поведении человека в различных жизненных ситуациях. Слово этика происходит от греческого слова этос- обычай, нрав.

2. Что означают слова: долг и достоинство?

Долг – это осознание добросовестно выполнять свои обязанности.

Достоинство- выражается в самоуважении, оно не позволяет человеку унижаться, льстить, ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство достоинства не украшает человека.

3. Что означает слово этикет? Какая страна является родиной этого понятия?

Этикет – слово французское- означает манеру поведения.

4. Назовите основные рекомендации телефонного разговора.

Рекомендации телефонного разговора:

- 1) *говори спокойным голосом, произноси слова чётко;*
- 2) *избегай монотонности;*
- 3) *не говори слишком быстро или медленно;*
- 4) *умей придать своему голосу приятную интонацию.*

5. Что такое деловая беседа?

Деловая беседа – это разговор, целью которой является решение важных вопросов, рассмотрение предложений о сотрудничестве и т.д.

2 Вариант

1. Что включает в себя этика делового общения?

Этика делового общения- совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение людей в профессиональной деятельности.

2. Что означают слова: вежливость и корректность?

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность.

Корректность – умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтах.

3. Что значит быть тактичным?

Быть тактичным – значит уметь сделать замечание, не унижая достоинства человека.

4. Что включает в себя профессиональная этика?

Профессиональная этика- совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.

5. Что такое манеры и деловой этикет?

Манеры – это способ держать себя, обращение с другими людьми. Жесты, походка, мимика.

Деловой этикет- это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.

Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения человека.

Инструкция для обучающегося

Внимательно прочитайте вопросы. Подумайте, не волнуйтесь. Выполнять задания можно в любом порядке. Если какое-то задание вызвало затруднение, его можно пропустить и постараться выполнить те, ответы на которые не представляют сложности. К пропущенным заданиям можно будет вернуться.

Все вопросы требуют краткий ответ на поставленный вопрос. Отвечайте кратко и по существу вопроса.

Критерии оценки

При верном ответе на 5 вопросов ставиться оценка 5 (отлично), при верном ответе на 4 вопроса ставиться отметка 4(хорошо), при верном ответе на 3 вопросов – 3 (удовлетворительно).

Время выполнения задания – 20 мин

4. Контрольно-оценочные материалы для зачета по учебной дисциплине

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Основы культуры профессионального общения

В результате освоения учебной дисциплины/модуля

Основы культуры профессионального общения

обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по
профессии/специальности

43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте»

следующими умениями, знаниями

уметь:

- У. 1. соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;
- У. 2. применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У. 3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У. 4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знать:

- З. 1. правила обслуживания пассажиров;
- З. 2. основы профессиональной этики и этикета;
- З. 3. эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;
- З. 4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
- З. 5. механизмы взаимопонимания в общении;
- З. 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З. 7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

Вариант 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Итоговые вопросы по курсу «**Основы культуры профессионального общения**»

состоят из 15 вопроса. Выполнять задания можно в любом порядке. Если какое-то задание вызвало затруднение, его можно пропустить и постараться выполнить те, ответы на которые не представляют сложности. К пропущенным заданиям можно будет вернуться.

Шкала оценки вопросов

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
70 - 89	4	хорошо
50 - 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Время выполнения задания – 45 мин

Задание

Итоговые вопросы

Вариант 1.

1. Что означает термин этика?
2. Что означают слова мораль, долг?
3. Что значит быть тактичным?
4. Назовите 6 основных заповедей делового человека.
5. Назовите основные рекомендации телефонного общения.
6. Назовите основные формы общения.
7. В чём заключается индивидуальность каждого человека?
8. Назовите 4 типа темперамента, охарактеризуйте один из них.
9. Назовите основные этапы волевого процесса.
10. Что такое эмоции? Назовите основные виды эмоций.
11. Что такое конфликт?
12. Что нельзя делать в конфликтной ситуации?
13. Как подразделяются конфликты по способу разрешения?
14. Дать определение понятию- характер.
15. Что такое культура поведения?

Вариант 2.

1. Что означает термин – этикет?
2. Чем характеризуется этика делового общения?
3. Что означают слова честь и достоинство?
4. Что означают слова вежливость и предупредительность?
5. Чем характеризуется деловой этикет?
6. Чем характеризуется корпоративный дресс-код?
7. Как характеризуется деловая беседа?
8. Назовите основные 5 этапов деловой беседы.
9. Назовите основные волевые качества человека.
10. Назовите основные виды чувств.
11. Назовите основные типы конфликтов.
12. Что такое конфиденциальность?
13. Дать определение понятию- характер.
14. Что означает понятие- вербальное общение?
15. Что такое критика?

Эталоны ответов.

Вариант 1.

1. Что означает термин этика?
Термин этика был введён Аристотелем в 384 году до н.э., этика – это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали.
2. Что означают слова мораль, долг?
Мораль – это система этических ценностей. Они регулируют поведение человека во всех сферах общественной жизни.
Долг – это осознание добросовестно выполнять свои обязанности.
3. Что значит быть тактичным?
Быть тактичным- значит умело сделать замечание, не унижая достоинства человека.
4. Назовите 6 основных заповедей делового человека.
6 основных заповедей делового человека:
 - 1) *делайте всё вовремя;*
 - 2) *не болтайте лишнего;*
 - 3) *будьте любезны, доброжелательны, приветливы;*
 - 4) *думайте о других, а не только о себе;*
 - 5) *говорите и пишите хорошим языком;*
 - 6) *одевайтесь, соблюдая дресс-код.*
5. Назовите основные рекомендации телефонного общения.
Основные рекомендации телефонного общения:
 - 1) *Говори спокойным голосом, произноси слова чётко;*
 - 2) *Избегай монотонности;*
 - 3) *Не говори слишком быстро или медленно;*
 - 4) *Умей придать своему голосу приятную интонацию.*
6. Назовите основные формы общения.

Основные формы общения:

- 1) Непосредственное;
- 2) Прямое;
- 3) Межличностное;
- 4) Массовое.

7. В чём заключается индивидуальность каждого человека?

Индивидуальность – это конкретный человек со своеобразными физическими, психологическими и социальными качествами и свойствами.

8. Назовите 4 типа темперамента, охарактеризуйте один из них.

4 типа темперамента:

- 1) *Сангвиник - сильный, уравновешенный, активный, жизнерадостный, энергичен, бодр. Способен выполнять ответственные поручения.*
- 2) *Холерик – сильный, неуравновешенный, активный, работоспособный. Холерики порывисты и резки.*
- 3) *Меланхолик- это человек со слабым типом нервной деятельности, неэнергичен, необщителен, застенчивый, робкий.*
- 4) *Флегматик- работоспособен, неустойчивый, упорный работник, невозмутим, говорит мало, ненаходчив.*

9. Назовите основные этапы волевого процесса.

Основные этапы волевого процесса:

- 1) *Постановка цели;*
- 2) *Способы и приёмы для достижения цели;*
- 3) *Принятие решения;*
- 4) *Исполнение принятого решения.*

10. Что такое эмоции? Назовите основные виды эмоций.

Эмоции – это явление, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.

Виды эмоций:

- 1) *Настроение;*
- 2) *Аффект;*
- 3) *Страсть.*

11. Что такое конфликт?

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнёров по общению.

12. Что нельзя делать в конфликтной ситуации?

В конфликтной ситуации нельзя:

- 1) *Критически оценивать партнёра;*
- 2) *Демонстрировать знаки своего превосходства;*
- 3) *Приписывать ему плохие намерения;*
- 4) *Игнорировать интересы партнёра;*
- 5) *Видеть всё только со своей позиции;*
- 6) *Преувеличивать свои заслуги;*
- 7) *Раздражаться, кричать.*

13. Как подразделяются конфликты по способу разрешения?

По способу разрешения конфликты подразделяются на:

- 1) Продуктивные;
- 2) Непродуктивные.

14. Дать определение понятию- характер.

Характер – это результат взаимодействия человека с миром, совокупность приобретённых качеств, выражающих отношения человека к себе, другим людям, вещам, обществу.

15. Что такое культура поведения?

Культура поведения- это поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдение определённых норм и правил.

Вариант 2.

1. Что означает термин – этикет?

Этикет – слово французское- означающее манеру поведения.

2. Чем характеризуется этика делового общения?

Этика делового общения- совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности.

3. Что означают слова честь и достоинство?

Честь- выражается в признании моральных заслуг человека, в его репутации. Достоинство- выражается в самоуважении, оно не позволяет человеку унижаться, льстить, ради своей выгоды.

4. Что означают слова вежливость и предупредительность?

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность. Предупредительность – стремиться первым оказать любезность, уступить место в автобусе и т.д.

5. Чем характеризуется деловой этикет?

Деловой этикет- это свод правил в деловых, служебных отношениях.

6. Чем характеризуется корпоративный дресс-код?

Корпоративный дресс-код – это установленная уставом предприятия или фирмы: рабочая одежда, макияж, причёска, внешний вид. Все работники должны его соблюдать неукоснительно.

7. Как характеризуется деловая беседа?

Деловая беседа – это разговор, целью которой является решение важных вопросов, рассмотрение предложений о сотрудничестве и т.д.

8. Назовите 5 основныхэтапов деловой беседы.

5 основных этапов деловой беседы:

- 1) Начало беседы;
- 2) Передача информации;
- 3) Аргументирование;
- 4) Опровержение доводов собеседника;
- 5) Принятие решения.

9. Назовите основные волевые качества человека.

Основные волевые качества человека:

- 1) *Целеустремлённость;*
 - 2) *Самообладание;*
 - 3) *Самостоятельность;*
 - 4) *Решительность;*
 - 5) *Настойчивость;*
 - 6) *Энергичность;*
 - 7) *Инициативность;*
 - 8) *Исполнительность.*
10. Назовите основные виды чувств.
- Основные виды чувств:**
- 1) *Нравственность;*
 - 2) *Интеллектуальные;*
 - 3) *Эстетические.*
11. Назовите основные типы конфликтов.
- Основные типы конфликтов:**
- 1) *Внутриличностные;*
 - 2) *Межличностные;*
 - 3) *Межгрупповой;*
 - 4) *Между группами.*
12. Что такое конфиденциальность?
- Конфиденциальность- это секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки которые необходимо хранить.**
13. Дать определение понятию- характер.
- Характер – это результат взаимодействия человека с миром, совокупность приобретённых качеств, выражающих отношения человека к себе, другим людям, вещам, обществу.**
14. Что означает понятие- вербальное общение?
- Вербальное общение – это общение с помощью слов (письменно или устно).**
15. Что такое критика?
- Критика – это выявление недостатков и противоречий в работе, отрицательная её оценка.**

III. ПАКЕТ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

III а. УСЛОВИЯ

Группа делится на 2 варианта

Количество вариантов задания для студента – минимум 2 варианта

Время выполнения задания – 45 мин.

Оборудование: листы с вопросами.

Верные ответы указаны выше. Выделены жирным цветом и курсивом.

Оценочный лист

№ п/п	ФИО студента	Номер варианта	Оценка

III.6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Шкала оценки теста

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 -100	5	отлично
70 - 89	4	хорошо
50 - 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации

- Красникова Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2003.- 208 с
- Г.М.ШЕЛАМОВА ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ, учебник для учреждений начального профессионального образования, Москва, Академия, 2007
- Административная этика: Учеб.пособие. М., 1999.
- И.В. Андреева «Этика деловых отношений»;
- В. Шапарь «Мастерство общения»;
- Л.Д. Столяренко «Психология и этика деловых отношений».

Дополнительные источники:

- <http://bamper.info/categories.php?id=20>
- <http://www.knigka.info/category/tech>

Пронумеровано, скреплено и
заверено печатью б

Искать (Мислов)

Директор

А.Чупрова

« 30 » 08 20 19 г.