

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»
(ГАПОУ СО «ИМТ»)



УТВЕРЖДАЮ
Директора ГАПОУ СО «ИМТ»
С.А. Катцина С.А. Катцина

«11» июня 2020 г.

МП

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

**КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(методическое обеспечение промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета)

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией 09.02.04
Информационные системы (по отраслям)
ГАПОУ СО «ИМТ»
Протокол № 12 от « 29 » май 2020г.
Председатель Лагунов А.А. Лагунов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической
работе
ГАПОУ СО «ИМТ»
Е.С. Прокопьев
« 10 » июня 2020 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

**КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(методическое обеспечение промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета)

Разработчик Е.А.Кузеванова, преподаватель ГАПОУ СО «ИМТ»

Рецензент: Е.С.Прокопьев, заместитель директора по УМР ГАПОУ СО «ИМТ»

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета разработаны в соответствии с требованиями рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ.

ГАПОУ СО «ИМТ», г. Ирбит, 2020

**КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
СОДЕРЖАНИЕ**

| № | Наименование раздела | С. |
|----|--|----|
| 1. | Паспорт комплекса контрольно-оценочных средств | 4 |
| 2. | Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке | 6 |
| 3. | Оценка освоения учебной дисциплины | 11 |
| 4. | Контрольно- измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине | 15 |
| 5. | Пакет экзаменатора | 18 |
| 6. | Лист согласования | 19 |
| 7. | Приложения | 20 |
| | 1. Комплект контрольно-измерительных материалов – зачетных билетов | |
| | 2. Сводная ведомость уровня сформированности элементов общих компетенций | |
| | 3. Сводная ведомость уровня сформированности первоначальных элементов профессиональных компетенций | |
| | 4. Сводная ведомость освоения учебной дисциплины | |

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКСА КОНТРОЛЬНО - ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации обучающийся должен обладать предусмотренными Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 09.02.04 Информационные системы (по отраслям), базовая подготовка, следующими умениями, знаниями:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- У 1. проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- У 2. устанавливать контакт с различными типами контрагентов, работниками предприятий (организаций)
- У 3. принимать способы аргументации;
- У 4. вырабатывать совместные решения с контрагентами, поставщиками, покупателями, подрядчиками, преодолевать возражения.
- У 5. взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях;
- У 6. правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи;
- У 7. использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;
- У 8. использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности;
- У 9. применять правила оформления документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- З 1. особенности личности специалиста;
- З 2. значение коммуникативной компетентности как одного из основных профессионально – важных качеств;
- З 3. сущность и этапы работы с клиентами;
- З 4. особенности перевода разового клиента в постоянного;
- З 5. скрытый смысл возражений, типы возражений;
- З 6. особенности работы с эмоциями;
- З 7. виды речевой деятельности;
- З 8. функциональные стили в профессиональном общении;
- З 9. правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- З 10. виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач;
- З 11. правила композиции профессиональной публичной речи;
- З 12. основные правила делового речевого этикета.

Усвоенные знания и приобретенные умения в результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации формируют элементы общих компетенций:

Общие компетенции (далее – ОК), включающие в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО и рабочей программы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации разработан Комплекс контрольно-оценочных средств, являющийся частью учебно-методического комплекса настоящей дисциплины.

Комплекс контрольно-оценочных средств (КОС) включает:

1. Паспорт КОС;

2. КОС текущей аттестации:

- комплект тестовых заданий,

- комплект других оценочных материалов: набор вопросов (рассматриваемых на практических занятиях), соответствующих будущей профессиональной деятельности предназначенных для оценивания уровня сформированности компетенций на определенных этапах обучения.

КОС текущей аттестации представляется приложениями к настоящему документу сборник тестовых заданий, ситуационных задач.

3. КОС промежуточной аттестации:

- вопросы для студентов для подготовки к дифференцированному зачету,

- пакет экзаменатора.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате текущей аттестации и промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

- У 1. проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- У 2. принимать способы аргументации;
- У 3. взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях;
- У 4. использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- З 1. особенности работы с эмоциями;
- З 2. виды речевой деятельности;
- З 3. правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- З 4. основные правила делового речевого этикета.

В процессе промежуточной аттестации осуществляется контроль сформированности умений и знаний:

Таблица 2.1

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Основные показатели оценки результата | Формы, методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|--|
| <i>Обучающийся умеет:</i> | | |
| У 1. проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств; | Организует собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| У 2. принимать способы аргументации; | Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| У 3. использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении; | работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; | Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| У 4. взаимодействовать с клиентами в конфликтных ситуациях | Определяет задачи профессионального и личностного развития заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; | Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |

| <i>Обучающийся знает:</i> | | |
|---|---|---|
| 3 1. особенности работы с эмоциями; | Демонстрирует знания особенностей при работе с эмоциями | Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| 3 2. виды речевой деятельности; | Демонстрирует видов речевой деятельности | Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| 3 3. правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова; | Демонстрирует знания правил оформления документов служебного назначения | Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |
| 3 4. основные правила делового речевого этикета. | Демонстрирует знания основных правил делового речевого этикета | Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами |

Сформированность элементов общих и профессиональных компетенций может быть подтверждена в ходе промежуточной аттестации как изолированно, так и комплексно. Показатели сформированности элементов общих и профессиональных компетенций:

Таблица 2.2

| Уровни деятельности | Результаты обучения (освоенные ОК, ПК) | Основные показатели оценки результата | Формы, методы контроля и оценки результатов обучения |
|-----------------------------|--|---|--|
| Эмоционально-психологически | ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Понимает сущность и демонстрирует интерес к будущей специальности, проявляет эмоциональную устойчивость, психологическую готовность к выполнению функциональных обязанностей по выбранной специальности. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| Регулятивный | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обосновывает постановку цели, выбора и применения методов и способов при организации собственной деятельности в процессе промежуточной аттестации. Демонстрирует способность к анализу, контролю и оценке при выполнении практического задания. Проводит самоанализ и коррекцию результатов собственной работы. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| | ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Находит решение и применяет его в стандартных и нестандартных ситуациях (при решении практического задания) и берет на себя ответственность за принятые решения. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| Социально-коммуникативный | ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Демонстрирует умение находить и использовать информацию для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационной технологий при выполнении задач профессиональной направленности, навыки анализа информации с использованием информационно-коммуникационных технологий. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Демонстрирует навыки использования технологий активного и эффективного взаимодействия при собеседовании с экспертами, способность и готовность к сотрудничеству. Проявляет терпимость к другим мнениям и позициям. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | Принимает на себя ответственность за принятые решения (при решении практического задания). | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выбирает методы и способы выполнения профессиональных задач из известных. Обосновывает постановку цели, выбора и применения методов и способов при организации собственной деятельности в процессе промежуточной аттестации. Определяет цели деятельности. Демонстрирует способность к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций (при выполнении практического задания). Проводит самоанализ и коррекцию результатов собственной работы. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| Аналитический | ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Находит решение и применяет его в стандартных и нестандартных ситуациях (при выполнении практического задания) и берет на себя ответственность за принятые решения. Генерирует необычные идеи, отклоняется от традиционных | Наблюдение при собеседовании с экспертами |

| | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| | | схем решения. | |
| | ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Демонстрирует умения ориентироваться в условиях частой смены деятельности (при выполнении практического задания, при собеседовании с экспертами). | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| Творческий | ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Находит решение и применяет его в стандартных и нестандартных ситуациях (при решении ситуационных задач) и берет на себя ответственность за принятые решения. Демонстрирует способность генерировать альтернативные варианты решения проблем, задач. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Демонстрирует умения ориентироваться в условиях частой смены деятельности (при решении ситуационных задач, при собеседовании с экспертами). | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| Самосовершенствования | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Демонстрирует умение планировать свою деятельность при решении ситуационных задач и стремление к самосовершенствованию самоорганизации. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Демонстрирует стремление к повышению уровня знаний и умений использования информационно-коммуникационной технологий в профессиональной деятельности. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Демонстрирует понимание задач своего дальнейшего профессионального и личностного развития, стремления к самообразованию, планированию дальнейшего повышения квалификации. Обоснованно выбирает варианты реализации профессиональных планов, проектирует профессиональную карьеру. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |
| | ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Демонстрирует понимание необходимости совершенствования умений ориентироваться в условиях частой смены деятельности. | Наблюдение при собеседовании с экспертами |

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

3.1. Формы и методы оценивания образовательных достижений студентов при промежуточной аттестации

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации направленные на формирование элементов общих компетенций.

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. На всех видах занятий предусматривается проведение текущего контроля в различных формах. Текущая аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом ГАПОУ СО «ИМТ», локальными актами и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации осуществляется преподавателем, ведущим дисциплину, и проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов: защиты практических работ, проверка результатов самостоятельной внеаудиторной работы студентов, тестирования и оценки устных ответов студентов.

Объектами оценивания выступают:

- элементы общих компетенций (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

По итогам текущей аттестации по дисциплине проводится обязательная ежемесячная аттестация на 1 число каждого месяца.

Методическое обеспечение текущей аттестации по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации является самостоятельным документом.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации проводится в соответствии с Уставом ГАПОУ СО «ИМТ», Положением о порядке проведения промежуточной аттестации по учебным дисциплинам, междисциплинарным курсам, профессиональным модулям. Промежуточная аттестация студентов является обязательной. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится, в соответствии с рабочим учебным планом специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям), в третьем семестре. В соответствии с Положением о порядке проведения промежуточной аттестации по учебным дисциплинам, междисциплинарным курсам, профессиональным модулям. Информация о форме промежуточной аттестации доводится до обучающихся в начале семестра. Дифференцированный зачет проводится за счет времени, отведенного на изучение дисциплины на последнем занятии. Дифференцированный зачет принимается экспертами. В качестве экспертов могут выступать: преподаватель, проводивший занятия; преподаватели ГАПОУ СО «ИМТ» читающие смежные учебные дисциплины, преподаватели других профессиональных образовательных организаций; руководитель специальности, представители социальных партнеров.

Дифференцированный зачет по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации проводится в смешанной форме – по зачетным билетам (далее – билет) - в количестве 25 штук (по 4 варианта), (комплект контрольно-измерительных материалов – билетов - приложение 1 к настоящему документу). В каждом билете содержится два блока заданий, позволяющие осуществить контроль усвоения знаний и умений, приобретенных в процессе изучения дисциплины. Контроль знаний и умений осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловые коммуникации.

Первый блок заданий билета предназначен для контроля знаний основных учебных дидактических единиц курса и предусматривает ответ студента на теоретический вопрос.

Второй блок заданий билета предназначен для контроля приобретенных практических умений в процессе изучения дисциплины и умений применять теоретические знания. Задания имеют, в основном, практикоориентированный характер, профессиональную направленность с учетом специфики специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям). При решении заданий студенты осуществляют деятельность:

- либо на репродуктивном уровне, т.е. студент выполняет задание по отработанному в процессе изучения дисциплины алгоритму, объясняя смысл применяемых методов, анализируя и интерпретируя полученные результаты;

- либо на продуктивном уровне, т.е. студент выполняет задания, не встречающиеся ранее, но в пределах конкретной темы.

Второй блок содержит задания на применение знаний, умений в практической деятельности.

Педагогическая экспертиза образовательных достижений студентов в процессе промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации экспертами проводится в три этапа:

1 этап. Проверка экспертами выполнения студентом первого блока заданий зачетного билета. Первый этап предназначен для контроля уровня сформированности знаний и умений по результатам изучения дисциплины, а также сформированности элементов общих компетенций (ОК1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК9);

2 этап. Собеседование экспертов со студентом: по второму блоку заданий зачетного билета; по дополнительным вопросам, которые возникли у экспертов в процессе проверки выполнения заданий билета; по вопросам, позволяющим оценить уровень знаний и умений по дисциплине в целом, уровень сформированности компетенций. Второй этап предназначен для контроля уровня сформированности знаний и умений по результатам изучения дисциплины, а также сформированности элементов общих компетенций (ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09) и первоначальных элементов профессиональных компетенций (ПК 1.1, ПК ПК 2.4);

3 этап. Принятие экспертами решения о результатах освоения студентом дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации, оформление документации по результатам дифференцированного зачета в соответствии с Положением о порядке проведения промежуточной аттестации по учебным дисциплинам, междисциплинарным курсам, профессиональным модулям и переводе на следующий курс обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена ГАПОУ СО «ИМТ» на основе ФГОС.

По результатам промежуточной аттестации эксперты принимают решение об уровне усвоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации и оформляют:

- итоговую ведомость;
- сводные ведомости сформированности элементов общих и профессиональных компетенций (приложение 2, 3 к настоящему документу);
- сводную ведомость освоения учебной дисциплины (приложение 4 к настоящему документу).

3.2. Критерии оценивания образовательных достижений студентов при промежуточной аттестации

Оценка знаний, умений студента при всех видах аттестации выражается в параметрах:

- «очень высокая», «высокая» - соответствует академической оценке «отлично»;
- «достаточно высокая», «выше средней» - соответствует академической оценке хорошо»;
- «средняя», «ниже средней», «низкая» - соответствует академической оценке «удовлетворительно»;
- «очень низкая», «примитивная» - соответствует академической оценке «неудовлетворительно».

На дифференцированном зачете по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации знания и умения студента оцениваются оценками по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации:

Таблица 4.

| Оценка дифференцированного зачета | Требования к знаниям (оценка ответа студента на теоретический вопрос и дополнительные вопросы экспертов) | Требования к умениям (оценка решения ситуационных задач и дополнительных вопросов экспертов)* |
|-----------------------------------|---|--|
| «отлично» | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. | Правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками решения практического задания. Анализирует принятое решение. |
| «хорошо» | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос. | Правильно применяет теоретические положения при выполнении практического задания, владеет необходимыми навыками их выполнения. Испытывает затруднения при анализе принятого решения. |
| «удовлетворительно» | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | Испытывает затруднения при выполнении практического задания, слабо аргументирует принятые решения, не в полной мере интерпретирует полученные результаты |
| «неудовлетворительно» | Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине. | Неуверенно, с большими затруднениями выполняет практическое задание, не может сформулировать выводов по принятому решению. |

* Существенными операциями, которые являются объектом контроля и основой критериев оценки результатов решения ситуационных задач являются:

- правильность применения конкретных знаний по темам дисциплины, рассмотренных в конкретном задании;
- пояснение своей точки зрения, обоснованность принятого решения.

3.3. Критерии оценивания сформированности элементов общих и профессиональных компетенций при промежуточной аттестации

Проявление каждого признака оценивается в 1 балл. По общей сумме баллов определяется уровень сформированности элементов ОК и ПК и осуществляется перевод в оценку по пятибалльной системе:

- «очень высокий», «высокий» - соответствует академической оценке «отлично»;
- «достаточно высокий», «выше среднего» - соответствует академической оценке «хорошо»;

- «средний», «ниже среднего», «низкий» - соответствует академической оценке «удовлетворительно»;
- «очень низкий», «примитивный» - соответствует академической оценке «неудовлетворительно».

3.3.1. При анализе сформированности элементов общих компетенций по всем уровням деятельности максимальное количество баллов составляет 16 баллов. По сумме баллов определяется уровень сформированности и оценка:

- 16-15 баллов - «очень высокий», «высокий» уровень, оценка «5»;
- 14-13 баллов - «достаточно высокий», «выше среднего» уровень, оценка «4»;
- 12-10 баллов - «средний», «ниже среднего», «низкий» уровень, оценка «3»;
- 9-0 баллов - «очень низкий», «примитивный» уровень, оценка «2».

3.3.2. При анализе сформированности первоначальных элементов профессиональных компетенций по всем уровням деятельности максимальное количество баллов составляет 5 баллов. По сумме баллов определяется уровень сформированности и оценка:

- 5 баллов - «очень высокий», «высокий» уровень, оценка «5»;
- 4 балла - «достаточно высокий», «выше среднего» уровень, оценка «4»;
- 3 балла - «средний», «ниже среднего», «низкий» уровень, оценка «3»;
- 2-0 баллов - «очень низкий», «примитивный» уровень, оценка «2».

Общая оценка уровня освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Информационные ресурсы обучения по результатам промежуточной аттестации носит комплексный, обобщающий характер и учитывает:

- оценку ответа студента на теоретический вопрос первого блока заданий зачетного билета;
- оценку за выполнение практического задания зачетного билета;
- оценку за дополнительные вопросы (по мере необходимости);
- оценку по результатам собеседования с экспертами;
- результаты оценивания сформированности элементов общих компетенций и первоначальных элементов профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) охватывают наиболее актуальные разделы и темы программы и содержат 25 зачетных билетов (по 6 вариантов заданий). Материалы дифференцированного зачета целостно отражают объем проверяемых теоретических знаний и практических умений.

Спецификация контрольно-измерительных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации:

Таблица 5.

| Освоенные умения, усвоенные знания | Основные показатели оценки результата (ОПОР) | №№ аттестационных заданий, билетов для проверки |
|---|--|---|
| <i>Обучающийся умеет:</i> | | |
| У 1. проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств; | Организует собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Билет № 1-25 Задание 2 |
| У 2. принимать способы аргументации; | Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Билет № 1-25 Задание 2 |
| У 3. использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении; | работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; | Билет № 1-25 Задание 2 |
| У 4. взаимодействовать с клиентами в конфликтных ситуациях | Определяет задачи профессионального и личностного развития заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; | Билет № 1-25 Задание 2 |
| <i>Обучающийся знает:</i> | | |
| З 1. особенности работы с эмоциями; | Демонстрирует знания особенностей при работе с эмоциями | Билет № 1-25 Задание 3,4 |
| З 2. виды речевой деятельности; | Демонстрирует видов речевой деятельности | Билет № 1-25 Задание 3,4 |
| З 3. правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова; | Демонстрирует знания правил оформления документов служебного назначения | Билет № 1-25 Задание 3,4 |
| З 4. основные правила делового речевого этикета. | Демонстрирует знания основных правил делового речевого этикета | Билет № 1-25 Задание 3,4 |

Для подготовки к промежуточной аттестации студентом (не позднее чем за 20 дней до проведения дифференцированного зачета в соответствии с календарным графиком учебного процесса) выдаются вопросы и тематика практических заданий, составленные исходя из требований ФГОС СПО и рабочей программы дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации к уровню умений и знаний:

Перечень
 требований к уровню подготовки обучающихся
 специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям)
 к промежуточной аттестации по учебной дисциплине
 ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации

В результате изучения дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации студент должен знать и уметь по изученным темам:

Таблица 6.

| Наименование темы | Должен знать | Должен уметь |
|---|--|---|
| Управление эмоциями. Конфликтология. | особенности работы с эмоциями; | Демонстрирует знания особенностей при работе с эмоциями |
| Культура речи, этика делового общения | виды речевой деятельности; | Демонстрирует видов речевой деятельности |
| Культура речи, этика делового общения | правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова; | Демонстрирует знания правил оформления документов служебного назначения |
| Ораторское искусство | основные правила делового речевого этикета. | Демонстрирует знания основных правил делового речевого этикета |

Комплект КИМ для проведения промежуточной аттестации (экзаменационные билеты) представлены в приложении 1 к настоящему документу.

**5. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ. 05 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Условия проведения дифференцированного зачета

Подготовка к проведению дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет проводится за счет времени, отведенного учебным планом на изучение учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Деловые коммуникации. Дата проведения дифференцированного зачета доводится преподавателем до сведения обучающихся не позднее, чем за две недели до начала промежуточной аттестации.

Количество теоретических вопросов и практических заданий в перечне для подготовки к промежуточной аттестации не превышает количество вопросов и практических заданий, необходимых для составления контрольно-измерительных материалов (зачетных билетов). Количество билетов превышает количество обучающихся, сдающих промежуточную аттестацию на 5 билетов.

На основе разработанного и объявленного обучающимся перечня вопросов и практических заданий, рекомендуемых для подготовки к дифференцированному зачету, составляются зачетные билеты, содержание которых до обучающихся не доводится. Вопросы и практические задания носят равноценный характер. Формулировки вопросов билетов четкие, краткие, понятные, исключают двойное толкование.

Форма проведения дифференцированного зачета по дисциплине смешанная устанавливается в начале соответствующего семестра и доводится до сведения обучающихся.

Проведение дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет проводится в учебном кабинете № 6 Информатика.

Оценка, полученная на дифференцированном зачете, заносится преподавателем в зачетную книжку студента (кроме неудовлетворительной) и зачетную ведомость (в том числе и неудовлетворительные). Зачетная оценка по дисциплине за данный семестр является определяющей, независимо от полученных в семестре оценок текущего контроля по дисциплине. Эксперты заполняют сводную ведомость освоения знаний, умений, сформированности элементов общих компетенций и первоначальных элементов профессиональных компетенций.

Лист согласования

Дополнения и изменения к комплексу КИМ на учебный год

Дополнения и изменения к комплексу КИМ на _____ учебный год по дисциплине

В комплект КИМ внесены следующие изменения:

Дополнения и изменения в комплекте КИМ обсуждены на заседании ЦК

« ____ » _____ 20 ____ г. (протокол № _____).

Руководитель специальности 09.02.04 _____ / _____ /

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией 09.02.04
Информационные системы (по отраслям)
ГАПОУ СО «ИМТ»
Протокол № 12 от « 29 » май 2020г.
Председатель Лагунов А.А. Лагунов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической
работе
ГАПОУ СО «ИМТ»
Е.С. Прокопьев
« 10 » июня 2020 г.

ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

| | |
|--|--|
| Оценка качества освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования | 09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ) |
| Учебная дисциплина | ОГСЭ.05 Деловые коммуникации |
| Вид промежуточной аттестации | ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ |
| Контрольно-измерительные материалы | ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ №1 |

Письменно ответьте на вопросы, выбрав правильные варианты

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процессе взаимодействия
 - д) личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
 - а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - д) разговор по душам
3. Деловой этикет включает в себя группы правил:
 - а) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - д) приказы подчиненного для руководителя
4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает:
 - а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - д) представление себя другому человеку
5. Служебные контакты должны строиться на...
 - а) партнерских началах
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - д) корыстном интересе
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
 - а) печатное
 - б) устное деловое общение
 - в) письменное
 - д) приказное
7. Устные виды Делового общения разделяются на...
 - а) монологические
 - б) групповые

- в) письменные
- д) печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

- а) отчет, справка
- б) докладная, акт
- в) объяснительные записки
- д) многочисленные служебные документы

Задание № 2 Тема: Эффективность телефонного общения

2.1. Дополните перечень требований к служебному телефонному разговору:

- логичность;
- краткость;
-

2.2. Выберите правильный ответ, на предложенные ниже вопросы:

- Длительность служебного телефонного разговора должна составлять:
 - 5-6 мин., 2-4 мин., 10-15 мин, 20-30 мин.
- Какой отзыв следует использовать при деловом общении по телефону:
 - да, алло, слушаю вас, назвать свое учреждение, отдел и фамилию.
- В случае отсутствия необходимого лица на рабочем месте реакция дежурного должна быть следующей:
 - «Я не могу вам помочь, Н. отсутствует». «Чем я могу вам помочь, т.к. Н. отсутствует», «Н. отсутствует, могу ли я передать какую-либо информацию, если это срочно?».
- Когда следует снимать трубку:
 - после первого звонка, не позднее третьего звонка, это неважно.
- Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:
 - будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

2.3. Заполните следующую таблицу:

| Реплики корректирующего характера | Регулирующие реплики | Заключительные фразы | Формулы прощания |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| | | | |
| | | | |

2.4. Продолжите диалог.

А. — Алло. Агентство "Лидер".

Б. — Добрый день. Могу ли я разместить рекламу на страницах вашей газеты?

А. — Да, конечно. Какой тип рекламы вас интересует, и что вы хотите рекламировать?

Преподаватель Е.А.Кузванова

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
 государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
 Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ППСЗ
по специальности 09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ)
СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

уровня сформированности элементов общих компетенций
 студентов _ курса группа №__ очной формы обучения
 Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Деловые коммуникации
 (форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет)

| ФИО студента | Уровни деятельности/ сформированность элементов ОК | | | | | | | | | | | | | | | | Итого баллов | Заключение комиссии | | | |
|--------------|--|------|------|--------------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|---------------|------|------------|------|------|--------------|-----------------------|--|-----------------------------|--------|
| | Эмоционально-психологический | | | Регулятивный | | | | Социально-коммуникативный | | | | Аналитический | | Творческий | | | | Самосовершенствование | | Уровень сформированности ОК | Оценка |
| | ОК 1 | ОК 2 | ОК 3 | ОК 4 | ОК 5 | ОК 6 | ОК 7 | ОК 2 | ОК 3 | ОК 9 | ОК 3 | ОК 9 | ОК 2 | ОК 5 | ОК 8 | ОК 9 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Проявление каждого признака оценивается в 1 балл:
 - 16-15 баллов - «очень высокий», «высокий» уровень, оценка «5»;
 - 14-13 баллов - «достаточно высокий», «выше среднего» уровень, оценка «4»;
 - 12-10 баллов - «средний», «ниже среднего», «низкий» уровень, оценка «3»;
 - 9-0 баллов - «очень низкий», «примитивный» уровень, оценка «2».

Эксперты

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка)
 _____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка)

«__» _____ 201__ г.

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)
**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ППССЗ
по специальности 09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ)
СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**
уровня сформированности первоначальных элементов профессиональных компетенций
студентов __ курса группа №__ очной формы обучения
Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Деловые коммуникации
(форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет)

| ФИО студента | Уровни деятельности/ сформированность первоначальных элементов ПК | | | | | | | | | | | | Итого баллов | Заключенные комиссии | | | |
|--------------|---|--------------|---|---------------------------|---------|---------------|---------|------------|-----------------------|---------|---|-----------------------------|--------------|----------------------|---|---|--|
| | Эмоционально-психологический | Регулятивный | | Социально-коммуникативный | | Аналитический | | Творческий | Самосовершенствования | | | Уровень сформированности ПК | | Оценка | | | |
| | | ПК 1.1 | - | - | ПК 1.2. | - | ПК 1.2. | | ПК 2.4 | ПК 2.4. | - | | | | - | - | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Проявление каждого признака оценивается в 1 балл:

- 5 баллов - «очень высокий», «высокий» уровень, оценка «5»;
- 4 балла - «достаточно высокий», «выше среднего» уровень, оценка «4»;
- 3 балла - «средний», «ниже среднего», «низкий» уровень, оценка «3»;
- 2-0 баллов - «очень низкий», «примитивный» уровень, оценка «2».

Эксперты

(должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка)

(должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка)

«__» _____ 201__г.

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
 государственное автономное профессионально образовательное учреждение Свердловской области
 «Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ППССЗ
по специальности 09.02.04 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ПО ОТРАСЛЯМ)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Информационные ресурсы обучения
 студентами __ курса группы № __ очной формы обучения
 (форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет)

| ФИО студента | Результаты обучения за семестр (оценка) | № билета | Результаты дифференцированного зачета (оценка) | | | | | Итоговая | Подпись студента |
|--------------|---|----------|--|-------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------|------------------|
| | | | Теоретический вопрос | Решение практического задания | Сформированность ОК | Сформированность ПК | Дифференцированный зачет | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Эксперты

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка)
 _____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка) «__» _____ 201__ г.