

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГАПОУ СО «ИМТ»

*С.А. Катцина* С.А. Катцина



\_\_\_\_\_ 2021 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
15.02.08 Технология машиностроения**

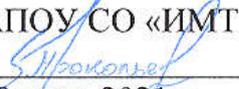
**КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

(методическое обеспечение промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета)

## РАССМОТРЕНО

На заседании цикловой комиссии ГАПОУ  
СО «ИМТ» специальности 23.02.03  
Техническое обслуживание и ремонт  
автомобильного транспорта  
Протокол № 15  
от «27» апреля 2021 г.  
Председатель комиссии  
 Н. В. Сидорова

## СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по  
учебно-методической работе  
ГАПОУ СО «ИМТ»  
 Е. С. Прокопьев  
«18» мая 2021 г.

### КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(методическое обеспечение промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета)

программа подготовки специалистов среднего звена  
по специальностям  
15.02.08 Технология машиностроения

Разработчик: Т.Н. Вебер, преподаватель

Рецензент: Е.С.Прокопьев, заместитель директора по УМР.

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

ГАПОУ СО «ИМТ», г., 2021

**КОМПЛЕКС КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**СОДЕРЖАНИЕ**

№	Наименование раздела	С.
1.	Паспорт комплекса контрольно-оценочных средств	4
2.	Контролируемые знания и умения по результатам изучения дисциплины	6
3.	Контрольно- измерительные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине	8

## Паспорт комплекса контрольно-оценочных средств

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета предполагает всесторонний анализ знаний у студентов по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение, разработана в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 15.02.08 Технология машиностроения, и рабочей программы по дисциплине.

Дисциплина ОГСЭ.05. Деловое общение преподается на 2 курсе по специальности 15.02.08 Технология машиностроения и завершается проведением зачета в виде зачетной работы, которая включает в себя задания из основных разделов дисциплины:

Тема 1. Личность и коллектив

Тема 2. Культура речи, этика делового общения

Тема 3. Ораторское искусство

Тема 4. Управление эмоциями. Конфликтология.

Основная задача зачетной работы - контроль знаний и умений правовых терминов, понятий, умений применять эти знания при решении правовых ситуационных задач в соответствии к требованиям рабочей программы по дисциплине.

Выполняя зачетную работу, студент должен:

уметь:

- У 1. проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- У 2. презентовать услуги, с учетом потребностей клиента;
- У 3. принимать способы аргументации;
- У 4. использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;
- У 5. взаимодействовать с клиентами в конфликтных ситуациях;

Знать:

- 31. значение коммуникативной компетентности как одного из основных профессионально – важных качеств специалиста;
- 32. сущность и этапы работы с клиентами;
- 33. скрытый смысл возражений, типы возражений;
- 34. особенности работы с эмоциями;
- 35. виды речевой деятельности;
- 36. правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- 37. основные правила делового речевого этикета.

Отметка «5»:

При изложении теоретических вопросов:

- полно раскрыто содержание материала в объеме программы
- четко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий;
- верно использованы правовые термины
- для доказательства использованы различные умения, сформулированы выводы
- ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания.

При выполнении практического задания (оформлении документов, решении задач)

- верно оформлен документ, решена задача.
- работа выполнена самостоятельно.

Отметка «4»:

При изложении теоретических вопросов:

- раскрыто основное содержание материала;
- в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины;
- ответ самостоятельный;
- определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях.

При выполнении практического задания (оформлении документов, решении задач)

- допущены незначительные ошибки при оформлении документа, решении задач;

- задание выполнено самостоятельно.

Отметка «3»:

При изложении теоретических вопросов:

- усвоено основное содержание учебного материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно;
- определения понятий недостаточно четкие;
- не использованы в качестве доказательства выводы и обобщения допущены ошибки при их изложении;
- допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определении понятий.

При выполнении практического задания (оформлении документов, решении задач)

- допущены значительные ошибки в оформлении документов, решении задач.
- студент выполняет задание с помощью преподавателя

Отметка «2»:

При изложении теоретических вопросов:

- основное содержание учебного материала не раскрыто;
- не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя;
- допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

При выполнении практического задания (оформлении документов, решении задач)

- документ оформлен не верно
- не верно решена задача.

Методическое сопровождение содержит:

- пояснительную записку;
- контролируемые знания и умения по дисциплине ОГСЭ.05. Деловое общение задания для зачетной работы.

### Контролируемые знания и умения по результатам изучения дисциплины ОГСЭ.05. Деловое общение

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. презентовать услуги, с учетом потребностей клиента;	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
У 3. 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
У4. 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
взаимодействовать с клиентами в конфликтных ситуациях	Определяет задачи профессионального и личностного развития заниматься самобразованием, осознанно планировать повышение квалификации;	Проверка правильности выполнения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
<i>Обучающийся знает:</i>		
З1. значение коммуникативной	Воспроизводит особенности	Проверка правильности

компетентности как одного из основных профессионально – важных качеств специалиста;	регионального рынка труда, перечень и возможности социальных институтов, предоставляющих информацию о рынке труда для соискателей; демонстрирует знания при выполнении ответов на вопросы	выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
32. сущность и этапы работы с клиентами;	Воспроизводит свои личностные и профессиональные качества, способствующие адаптации на рынке труда и в профессиональном коллективе; демонстрирует знания при выполнении ответов на вопросы	Проверка правильности выполнения ответа на вопросы , решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
33. скрытый смысл возражений, типы возражений;	Воспроизводит основы делового общения, способы профилактики конфликтов; демонстрирует знания при выполнении ответов на вопросы	Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
34. особенности работы с эмоциями;	Демонстрирует знания особенностей при работе с эмоциями	Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
35. виды речевой деятельности;	Демонстрирует видов речевой деятельности	Проверка правильности выполнения ответа на вопросы, решения ситуационно-правовой задачи, собеседование с экспертами
36. 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
37. 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

**Текущий контроль по дисциплине**  
**ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**  
**ОБРАЗЕЦ**

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

Письменные виды Делового общения – это...

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

Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- д) конфликтности, возбудимости

Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- д) жесткость в разговоре

Общение всегда есть диалог

- а) одного человека с другим
- б) наедине с собой
- в) человека с машиной
- д) технических устройств