

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

**РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО**

на заседании Педагогического Совета  
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 6 от 07.06.2024 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор СПб ГБПОУ  
«Колледж «Красносельский»

\_\_\_\_\_ Г.И. Софина

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Приказ № 101-осн. от 07.06.2024 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

**программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности**

43.02.17 Технологии индустрии красоты

**СОГЛАСОВАНО:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Санкт-Петербург  
2024 г.

**РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО**

На заседании МК СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2024 г.

Председатель МК \_\_\_\_\_ Н.В. Медведева

**Организация-разработчик:** СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

**Разработчик:** Алексеенко Г.И., мастер производственного обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования к результатам освоения .....3
2. Сроки обучения и распределение нагрузки .....4
3. Форма промежуточной аттестации ..... 4
4. Сводная таблица распределения практических и самостоятельных работ по семестрам , .....5
5. Требования к оценке видов деятельности обучающихся. .. 5

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ

В результате освоения учебной дисциплины ОП06 Деловые и профессиональные коммуникации

обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.17 «Технология индустрии красоты», входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 «Сервис и туризм» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию и общие компетенции:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 11. ПК 1.1- ПК 4.6 ЛР 1-16	<p>Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать принципы деловой коммуникации</li> <li>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- выстраивать партнерские отношения сстейкхолдерами</li> <li>- находить решения в конфликтных ситуациях</li> <li>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях</li> <li>- управлять и развивать профессиональное сообщество</li> </ul> <p>соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Виды деловой коммуникации</li> <li>- Типология клиентов</li> <li>- Партнерские отношения,</li> <li>- правила проведения переговоров</li> <li>- Основы конфликтологии</li> <li>- Способы коммуникации в цифровой среде</li> <li>- Понятие о профессиональных сообществах</li> <li>- Профессиональная коммуникация на рабочем месте</li> </ul>

## 2. Комплект оценочных средств

### 2.1 Задания для проведения входного, текущего контроля

#### Входной контроль

#### Вариант 1

1	Этикет - это: 1) наука о морали 2) общая культура 3) правила поведения
2	Любовь ко всему миру, всем людям, способность к милосердию - 1) патриотизм 2) гуманизм 3) эгоизм
3	Согласно этическим нормам не следует представлять: 1) Младшего по возрасту - старшему по возрасту 2) женщину - мужчине 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус
4	Деловое общение - это 1) процесс становления и развития контактов, необходимых для совместной деятельности 2) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций
5	Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее) 1) проявление искренности и доброжелательности 2) заинтересованность 3) навязывание своей точки зрения
6	К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания 1) «Сидорова нет на месте» 2) «Алла Викторовна еще не пришла обеда»
7	Общение с клиентом работника сферы обслуживания эффективно, если он: 1) обдумывает, как бы показать свою начитанность 2) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает 3) внимательно слушает, дает возможность высказаться
8	В конфликте запрещено (выбрать лишнее) 1) обрушивать на партнера множество претензий 2) преувеличивать свои заслуги 3) раздражаться, нападать и кричать
9	К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее) 1) авторитет критикующего не должен быть подвергнут сомнению, поэтому он не должен говорить о подобных ошибках в своей работе
10	Предприниматель ведет себя НЕэтично, если 1) основывает свои действия на принципах равенства, доверия, взаимоуважения 2) ориентируется только на конечную цель 3) соблюдает законы государства

## Вариант 2

1	<p>Нормами этикета являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) упорство и настойчивость</li> <li>2) вежливость и тактичность</li> <li>3) принципиальность</li> </ol>
2	<p>Любовь к Отечеству, к своему народу -</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) патриотизм</li> <li>2) гуманизм</li> <li>3) эгоизм</li> </ol>
3	<p>Закончите фразу: «согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) опаздывающий - ожидающего</li> <li>2) старший - младшего</li> <li>3) стоящий - проходящего</li> </ol>
4	<p>Укажите признак делового общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) личные чувства роли не играют, интересы дела превыше всего</li> <li>2) цель общения может быть неосознаваемой</li> <li>3) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии</li> </ol>
5	<p>Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) учет психологического состояния собеседника</li> <li>2) принципиальность, настойчивость</li> <li>3) терпимость по отношению к мнению собеседника</li> </ol>
6	<p>К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «С кем я разговариваю?»</li> <li>2) «Не знаю, где Сидоров и когда будет»</li> </ol>
7	<p>Соблюдение чувства меры в разговоре - это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вежливость</li> <li>2) дипломатичность</li> <li>3) тактичность</li> </ol>
8	<p>В кодекс поведения в конфликте входят следующие правила (выбрать лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) замолчите первым</li> <li>2) не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах</li> <li>3) открыто боритесь за свои интересы</li> </ol>
9	<p>К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) критику надо начинать с похвалы</li> <li>2) следует критиковать работу, а не человека</li> <li>3) целесообразнее критиковать сотрудника публично</li> </ol>
10	<p>Руководитель организации ведет себя НЕэтично, если</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вовлекает всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т.п.</li> <li>2) умеет быть внимательным слушателем</li> <li>3) старается, чтобы его авторитет не пострадал ни при каких обстоятельствах</li> <li>4) благодарит сотрудника в присутствии его товарищей по работе</li> </ol>

### **Критерии оценки**

Оценка «отлично» выставляется за 90-100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» выставляется за 70-90% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» выставляется за 51-69% правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за 0-50% правильных ответов.

### **Тема 1. Правила делового общения**

#### **Устный опрос**

1. Перечислите принципы и правила делового общения.
2. Назовите формы делового общения..
3. Охарактеризуйте виды делового общения.
4. Опишите структуру делового общения.
5. Какие особенности профессионального общения вы знаете?

#### **Критерии оценки устного ответа**

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Хорошее знание карты и использование ее, верное решение географических задач.

**Оценка «хорошо»** ставится, если обучающийся

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой

ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины;
4. Ответ самостоятельный;
5. Наличие неточностей в изложении географического материала;
6. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;
7. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;
8. Наличие конкретных представлений и элементарных реальных понятий изучаемых географических явлений;
9. Понимание основных географических взаимосвязей;
10. Знание карты и умение ей пользоваться;
11. При решении географических задач сделаны второстепенные ошибки.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если обучающийся:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
2. Материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно;
3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;
5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки.
9. Слабое знание географической номенклатуры, отсутствие практических навыков работы в области географии (неумение пользоваться компасом, масштабом и т.д.);
10. Скучны географические представления, преобладают формалистические знания;
11. Знание карты недостаточное, показ на ней сбивчивый;
12. Только при помощи наводящих вопросов ученик улавливает географические связи.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок,



которые не может исправить даже при помощи учителя.

6. Имеются грубые ошибки в использовании карты.
7. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;
8. Полностью не усвоил материал.

**Примечание.** По окончании устного ответа обучающимся педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других обучающихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

## 2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

### 2.3. Пакет экзаменатора

Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно- оценочных средств»)	Отметка о выполнении
<b>уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил	Применение в процессе делового взаимодействия правил профессионального поведения и	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе	Умение работать в команде, выполнять в ней различные роли, отстаивать своё мнение.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи <b>знать:</b> этические нормы	Умение использовать в своей речи слова с нейтральным содержанием. Умение исключать в общении	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме <b>знать:</b> основные техники и приемы общения: правила	Владение техниками ведения переговоров. Установление контакта и устранение барьеров в общении. Использование элементов	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> поддерживать деловую репутацию <b>знать:</b> формы обращения, изложения просьб, выражения признательности,	Применение законов и правил аргументации и убеждения, правил слушания. Умение применять официально-	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> создавать и соблюдать имидж делового человека; <b>знать:</b> составляющие внешнего облика делового человека: костюм,	Умение влиять на деловое общение с помощью специально подобранной одежды, аксессуаров, макияжа, причёски, речи, мимики и др.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> организовывать рабочее место <b>знать:</b> правила организации рабочего	Умение организовать свое рабочее место	Дифференцированный зачет
индивидуальной работы и профессионального общения;		

**Примечание.** На основании отличных результатов по выполненным заданиям по практическим работам и по внеаудиторной самостоятельной работе, посещения всех учебных занятий студенты могут получить самозачет.

### 2.3.1. Задания для студентов при проведении промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения в форме дифференцированного зачета

#### Вопросы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

1. Перечислите принципы и правила делового общения.
2. Назовите формы делового общения..
3. Охарактеризуйте виды делового общения.
4. Опишите структуру делового общения.
5. Какие особенности профессионального общения вы знаете?
6. Охарактеризуйте этические нормы делового общения.
7. Этические нормы взаимоотношений с коллегами
8. Этические нормы взаимоотношений с партнерами
9. Этические нормы взаимоотношений с клиентами
10. Основные техники делового общения
11. Основные приёмы делового общения
12. Правила слушания, ведения беседы
13. Правила убеждения, консультирования
14. Формы обращения
15. Формы изложения просьб
16. Формы выражения признательности
17. Способы аргументации в производственных ситуациях
18. Составляющие внешнего облика делового человека
19. Костюм, причёска делового человека
20. Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека
21. Особенности внешнего облика делового мужчины
22. Особенности внешнего облика деловой женщины
23. Правила организации рабочего пространства
24. Рабочее пространство для индивидуальной работы
25. Рабочее пространство для профессионального общения
26. Простые приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

#### Задачи:

1. «Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?».

2 «Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?».

3 «Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время 12

стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?».

1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

2. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

3. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

4. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины имеется:

Кабинет экономических дисциплин, оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Основные источники:**

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С.И. Самыгин, ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст : электронный.

##### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2021. — 152 с.

##### **3.2.4. Интернет-ресурсы**

1. Библиотечный фонд: ЭБС IPRbooks
2. <https://www.b17.ru/tests/>