

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

СГЦ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

по специальности 43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Брянск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГЦ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» базовой подготовки в части овладения учебной дисциплиной: Коммуникативный практикум

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

1.1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы текущей и промежуточной аттестации
СГЦ.07 Коммуникативный практикум	Тестирование
	дифференцированный зачет

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 02 ОК 04-05	<ul style="list-style-type: none"> - толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; - выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; - ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; - эффективно взаимодействовать в команде; - взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; 	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; — методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; — приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; — способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; — правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для устного опроса

1. Что такое коммуникация?
2. Каковы функции коммуникации?
3. Перечислите виды коммуникации.
4. Что понимают под внешними коммуникациями?
5. Что понимают под вертикальными коммуникациями? Какими они бывают?
6. Что понимают под горизонтальными коммуникациями?
7. Что такое диагональные коммуникации?
8. Что значит «неформальные коммуникации»?
9. Какова базовая модель коммуникации?
10. Каковы формы коммуникации?
11. Каковы типы коммуникации выделяются по составу коммуникантов?
12. Объясните разницу между межличностной, групповой и массовой коммуникациями.
13. Функции и виды коммуникации. Качества эффективной коммуникации /Лек/
14. Перечислите условия и правила позитивного общения.
15. Назовите основные этикетные формулы.

Перечень тестовых заданий

1. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:
 - а) способах кодирования информации +
 - б) каналах связи
 - в) целях передачи информации
2. К вербальной коммуникации не относится:
 - а) письмо
 - б) говорение
 - в) слушание +
3. Межличностная коммуникация — это такая коммуникация:
 - а) ретиальная
 - б) аксиальная +
 - в) невербальная
4. Реклама не относится к:
 - а) массовой коммуникации
 - б) интегрированным маркетинговым коммуникациям
 - в) аутокоммуникации +
5. К невербальной коммуникации не относится:
 - а) слушание +
 - б) таксеика
 - в) просодика
6. К коммуникационным революциям относится изобретение:
 - а) колеса
 - б) книгопечатания +
 - в) лазерного оружия

7. Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей:
- а) чтение
 - б) монолог
 - в) диалог +
8. Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации:
- а) неожиданность +
 - б) обращение к авторитету
 - в) момент неформальности
9. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:
- а) речевой
 - б) процессуальный +
 - в) знаковый
10. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:
- а) неожиданностью
 - б) примером
 - в) обобщением +
11. Краткая запись содержания прочитанного называется:
- а) аннотацией
 - б) лекцией
 - в) конспектом +
12. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
- а) общения +
 - б) понимания
 - в) восприятия
13. Коммуникативная сторона общения:
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми +
 - в) организация взаимодействия между людьми
14. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
15. К механизмам перцепции в межличностной коммуникации не относится:
- а) эмпатия
 - б) мифологизация +
 - в) стереотипизация

Практическая работа «Отработка вербальных компонентов общения»

Цель работы: закрепить понятие эффективного делового общения, качеств речи, анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности, уместности их употребления; выявление ошибок в тексте, их исправление.

Задание 1. Найдите речевые ошибки в предложениях. Какое качество речи нарушено в каждом из них? Запишите предложение правильно.

1 вариант

1. Дочь за три года возрастом догнала мать.
2. Мы с Виктором Ивановичем соратники, союзники, мы не канаемся, кто там что-то больше.
3. Буду писать прямо, причём по национальности я киргиз.
4. Русские традиции прижились в этой семье. Они славятся дружелюбием.
5. Давеча наш президент заявил, что переизбираться не будет.
6. Но теперь, даже несмотря на кризис, общественный фонд не погибает.
7. Ввиду отсутствия красной розы жизнь моя будет разбита.
8. Я поздравляю вас с постигшим вас юбилеем.
9. Благодаря наводнению посевы были уничтожены.
10. Таков лермонтовский Онегин, который является «прожигателем» жизни.

2 вариант

1. В этой музыке столько живности, что не замечаешь, как проходит усталость.
2. Со мной на экзамене случилась контузия: я не смогла ответить на самый простой вопрос (из разг. речи)
3. Боясь грозы, старуха спрятала голову под подушку и держала её там до тех пор, пока она не кончилась.
4. Верхней кладки ступень ноги.
5. Лермонтов родился у бабушки в деревне, когда его родители жили в Петербурге (из соч.)
6. По лесу тянулась прямая тропинка, извинаясь между деревьями и кустами.
7. Пейзаж города обогатился новыми зданиями.
8. Многие наши пацаны сложили голову в афганской войне.
9. Делаем только срочные переломы (объявление на двери рентгенкабинета).
10. Ввиду болезни моей жены я чувствую себя хорошо и прошу отпустить меня досрочно из санатория.

Критерии оценки:

- «5» - допускается 1 ошибка;
- «4» - допускается 2-3 ошибки;
- «3» - допускается 4-5 ошибок;
- «2» - более 5 ошибок

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине

1. Теоретические основы процесса деловой коммуникации
2. Структура и содержание процесса деловой коммуникации
3. Понятие «деловая этика, «профессиональная этика», этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.
4. Понятие «профессиональная этика», этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.
5. Имидж – способ управления впечатлением о себе.
6. Соотношение понятий деловой стиль и имидж
7. Вербальные и невербальные компоненты общения

8. Методы и способы эффективного общения
9. Силь, средства, приемы эффективного общения. Разбор ситуации.
10. Способы ролевого анализа делового общения на основе теории Э. Берна
11. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
12. Понятие и виды конфликта.
13. Стратегии поведения при конструктивных конфликтах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
14. Правила поведения в конфликтах. Разбор ситуации.
15. Конфликтные ситуации при трудоустройстве
16. Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации
17. Новые аспекты обучения в условиях профессиональной организации.
18. Новые аспекты жизнедеятельности в условиях профессиональной организации.
19. Эффективное взаимодействие в команде
20. Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
21. Самопознание и формирование позитивного «Я»
22. Презентация и самопрезентация. Рассказать о себе.
23. Резюме
24. Постановка задачи личностного развития
25. Постановка задачи профессионального развития

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС СГЦ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы:

Основные источники:

1. *Болотова, А. К.* Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159>
2. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>
3. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531486>
4. *Садовская, В. С.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>

Дополнительные источники

1. *Кафтан, В. В.* Деловая этика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512059>
2. *Коноваленко, М. Ю.* Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>
3. Педагогическая риторика. Практикум : учебное пособие для вузов / под редакцией Т. И. Зиновьевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07523-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511150>

Интернет-ресурсы (электронные издания)

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru/>