

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**  
**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И**  
**ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

**РАССМОТРЕНО**

методической комиссией  
протокол № 6 от «26» июня 2023 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж  
отраслевых технологий и  
предпринимательства»

\_\_\_\_\_/Н. В. Журова  
Приказ № 01-75-1П от «30» августа 2023г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ**  
**СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**43.02.17 ТЕХНОЛОГИИ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ**

на базе основного общего образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

Красноярск, 2023

## **СОСТАВ КОМПЛЕКТА**

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины
3. Результаты освоения дисциплины
  - 3.1 Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
  - 3.2 Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
  - 3.3 Основные показатели оценки результатов
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины
  - 4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины
  - 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации образовательной программы среднего профессионального образования по специальности/ профессии 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для текущего и промежуточного контроля, оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который оценивается по пятибалльной шкале оценок.

## 2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>	Устный опрос с помощью вопросов, решение тренировочных упражнений	<i>Дифференцированный зачет в форме устных вопросов.</i>
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>	Устный опрос с помощью вопросов, решение тренировочных упражнений	
<b>Раздел 3. Методология построения общества</b>	Устный опрос с помощью вопросов, решение тренировочных упражнений	

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.3 Выполнять простые и сложные виды окрашивания волос с учетом запроса клиента.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и оказания услуг.

### 3.2. Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки по учебной дисциплине ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Код	Общие компетенции	Показатели оценки результата
-----	-------------------	------------------------------

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Использование и применение информации для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Анализ и осуществление способности определять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Точность и правильность в развитии навыков саморегуляции.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

### 3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата
<b>Умения</b>	
<p>Применять систему теоретических знаний по основным разделам социальной психологии; корректно выражать и аргументировано обосновывать положения предметной области знаний; использовать современные методы поиска, обработки и использования информации, интерпретировать и адаптировать информацию для адресата;</p> <p>научно обосновывать собственную позицию при анализе социально-психологических явлений; использовать нормы позитивного социального поведения;</p> <p>использовать свои права адекватно законодательству;</p> <p>обращаться в надлежащие органы за квалифицированной помощью;</p>	<p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Осуществлять устную и письменную</p>

<p>анализировать и осознанно применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации;</p> <p>составлять необходимые заявления, обращения;</p> <p>использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях.</p>	<p>коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>
<b>Знания</b>	
<p>Основные направления, подходы, теории в социальной психологии и современные тенденции развития социально-психологического знания;</p> <p>основные категории и понятия социальной психологии;</p> <p>основные социально-психологические факты и их интерпретацию;</p> <p>методы изучения личности в различных социокультурных средах;</p> <p>систему знаний о закономерностях психического развития; факторах, способствующих личностному росту;</p> <p>систему знаний о закономерностях общения и способах управления индивидом и группой;</p> <p>проблемы семьи и семейного воспитания</p> <p>механизмы социальной адаптации;</p> <p>основополагающие международные документы относящиеся к правам инвалидов;</p> <p>основы гражданского и семейного законодательства;</p> <p>основы трудового законодательства, особенности регулирования труда инвалидов;</p> <p>основные правовые гарантии инвалидов в области социальной защиты и образования;</p> <p>функции органов труда и занятости населения.</p>	<p>Обоснованность выбора способов решения профессиональных задач;</p> <p>распознавание сложных проблемных ситуации в различных контекстах;</p> <p>выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>анализ сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p> <p>оценивание плюсов и минусов полученного результата.</p> <p>организация взаимоотношений с владельцами транспортных средств и их представителями в соответствие выбранных методов планирования, использование и применение интернет ресурса точность и правильность выполнения действий в обработке информации организации и контроля точность в использовании фактического материала пределах компетенции</p>

#### 4.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
-----------------------	------	----------------

Текущий контроль	<b>Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации</b>	Устный опрос с помощью вопросов
	<b>Тема 2.1 Типология клиентов</b>	Устный опрос с помощью вопросов
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет в виде ответов на устные вопросы.

#### **4.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

**Задание 1.** Вопросы к опросу. Тема 1. Понятие деловой коммуникации

Ответить письменно на проверочные вопросы.

1. Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации.
2. Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное.
3. Система основных регуляторов делового общения.
4. Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час
3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами

Критерии оценивания:

Оценка «2» – нет ответа;

Оценка «3» схематичное, поверхностное изложение ответа;

Оценка «4» ответ основан на знании житейской психологии, недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания

Оценка «5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

**Задание 2.** Вопросы к опросу. Тема 2.1 Типология клиентов

Ответить письменно на проверочные вопросы.

1. Классификация типов клиентов.
2. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся).
3. Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента.
4. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность).
5. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 1 час

3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами

Критерии оценивания:

Оценка «2» – нет ответа;

Оценка «3» схематичное, поверхностное изложение ответа;

Оценка «4» ответ основан на знании житейской психологии, недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания

Оценка «5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

#### **4.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Дифференцированный зачет/зачет по учебной дисциплине проводится в форме контрольных вопросов

Задание для проведения дифференцированного зачета/зачета.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету (очная, заочная форма обучения)

1. Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации.
2. Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное.
3. Система основных регуляторов делового общения.
4. Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация.
5. Классификация типов клиентов. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся).
6. Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента.
7. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность).
8. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста.
9. Понятие возражения.
10. Продажа начинается с возражения.
11. Возражение как желание клиента узнать больше.
12. Почему клиенты возражают.
13. Правило 3+1.
14. Возражение как сопротивление.
15. Переговоры и партнерство.
16. Основные понятия.
17. Выбор партнера, этапы сотрудничества.

18. Взаимовыгодное сотрудничество.
19. Конфликт интересов.
20. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры.
21. Принципы эффективной презентации
22. Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом.
23. Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов.
24. Анализ вербальных и невербальных средств.
25. Основы образования сообществ
26. Классификация сообществ и разные подходы к управлению
27. Стратегия развития сообщества - как способ привлечения клиентов
28. Комьюнити - планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества
29. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации
30. Понятие субординации, должностной роли
31. Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов
32. Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры
33. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.

<b>ПАКЕТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА/ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА/ЗАЧЕТА</b>
--

<b><u>Задание :</u></b> Промежуточная аттестация в форме тестовых заданий
---

<b><u>Условия выполнения задания</u></b>
--

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место (время) выполнения задания: <u>Кабинет «Социально-экономические дисциплины»</u></li> <li>2. Максимальное время выполнения задания: <u>2 часа</u></li> <li>3. Вы можете воспользоваться: <u>справочным материалом, глоссарием</u></li> <li>4. Требования охраны труда: _____</li> <li>5. Оборудование: <b>Оборудование учебного кабинета:</b><br/> Столы и стулья по количеству обучающихся<br/> Плакаты, стенды, шкафы,<br/> Стол компьютерный<br/> Стол учительский (компьютерный)<br/> <b>Стенды:</b><br/> Государственное устройство РФ<br/> Главные вопросы экономики<br/> Финансовая система РФ<br/> Уголок по ТБ </li> </ol> |
|--|



**Технические средства обучения:**

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

**Дидактические материалы:**

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

**Экранно-звуковые пособия:**

Презентации по темам курса

**Критерии оценки:**

Критерии оценивания:

Оценка «2» Правильные ответы даны менее, чем на 8 вопросов

Оценка «3» На 17-9 вопросов даны правильные ответы

Оценка «4» На 20-18 вопросов даны правильные ответы

Оценка «5» На все вопросы даны правильные ответы