

Профессиональное образовательное частное учреждение
«Чебоксарский кооперативный техникум» Чувашпотребсоюза

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
Чебоксарского кооперативного
техникума Чувашпотребсоюза
от 29.12.2025 № 645–пд,

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОПЦ.10 Коммуникативный практикум

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО
на заседании цикловой (предметной)
комиссии гуманитарных дисциплин

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УМР
С.А. Маланчева

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки освоения учебной дисциплины ОПЦ.10 Коммуникативный практикум обучающимися по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Составители:

Плотникова Е.В., преподаватель Чебоксарского кооперативного техникума
Чувашпотребсоюза

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

- 1. 1. Область применения
- 1. 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

- 2. 1. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля успеваемости по дисциплине
- 2. 2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

- 3. 1. Критерии оценки текущего контроля успеваемости по дисциплине
- 3. 2. Критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОПЦ.10 Коммуникативный практикум.

ФОС включает материалы для текущего контроля образовательных результатов и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) к образовательным результатам специалиста среднего звена и рабочей программой учебной дисциплины ОПЦ.10 Коммуникативный практикум.

1.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Код ПК, ОК	Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.3	<p>Умения: использовать уместные языковые средства в зависимости от задач речевого общения; осуществлять речевой самоконтроль; продуцировать тексты различных жанров, соответствующие ситуациям общения. навыками грамотной речи, соответствующей ситуациям общения</p> <p>Знания: сущность коммуникации в различных социальных сферах; основные функции и виды коммуникации; жанровые разновидности устного делового общения</p>	<p>Текущий контроль – оценка за: - практические занятия; - внеаудиторную самостоятельную работу</p> <p>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</p> <p>Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.</p>

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2. 1. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля успеваемости по дисциплине

Раздел 1. Раздел 1 Основы коммуникации

Тема 1.1. Тема 1.1. Сущность коммуникации в различных социальных сферах

Практическое занятие №1. Коммуникативные качества речи

Задания:

Богатство речи

1. Замените данные прилагательные синонимичными с приставкой без- (бес-).

Смелый человек, жестокий враг, огромное количество, пустынная степь, необозримые просторы.

2. Подберите синонимы к следующим словам. Отметьте смысловые и стилистические различия компонентов каждого синонимического ряда.

1) Удивительный (случай)... 2) Грубый (поступок)... 3) Испытывать ... 4) Робость ... 5) Масса ...

3. Укажите значения фразеологизмов, их стилистические возможности.

А. Авгиевы конюшни, ахиллесова пята, валаамова ослица, глас вопиющего в пустыне, гомерический смех, гордиев узел, жребий брошен, зарыть талант в землю, имя им легион, каинова печать, камень преткновения, кануть в Лету, корень зла, между Сциллой и Харибдой, нести свой крест, одним миром мазаны, перейти Рубикон, посыпать пеплом голову.

Б. Белая ворона, блоху подковать, зелёный друг, плясать под чужую дудку, Фома неверующий.

4. Возможно ли выражение данных понятий иными словами? Попробуйте заменить иноязычные слова русскими.

Альтернатива, анонс, аншлаг, дефект, игнорировать, консенсус, конфронтация, конъюнктура, менталитет, презентация, протеже, рейтинг, спикер, спонсор, экзальтация, эффект.

Выразительность речи

1. Замените данные слова описательными синонимами-перифразами.

а) Англия, Канада, Куба, Голландия, Австралия, Африка, Россия, Япония, Санкт-Петербург, Китай, Иваново;

б) детство, каникулы, сессия, лев, золото, картофель, нефть, сахар, соль, хлопок.

Логичность речи

1. Докажите или опровергните истинность следующих мыслей (1 высказывание по выбору студента); аргументируйте свою точку зрения.

1. У короткого ума длинный язык (Аристофан). 2. Дружба возможна только между хорошими людьми (Цицерон). 3. Похвально делать то, что подобает, а не то, что дозволяется (Сенека). 4. Красива не красавица, а любимая. 5. Если убивают цвет, процветают бесцветные. 6. Тот остается одиноким, кто ищет друга без недостатков. 7. Речевая культура человека — зеркало его духовной культуры. 8. Развитие мышления человека может проходить только в процессе самостоятельной деятельности, а развитие способностей — через самопознание (Сократ). 9. О вещах, которым научаешься сам собой, получаешь гораздо более ясные и верные понятия, нежели о тех, с которыми знакомят нас чужие уроки (Жан-Жак Руссо).

Уместность речи

1. Обратитесь к товарищу по группе с вопросом о том,

а) на какое время назначена консультация по русскому языку; б) где можно взять недостающие материалы к экзамену; в) как лучше подготовиться к семинарскому занятию; г) кто может объяснить какой-либо трудный вопрос.

Чистота речи

1. Назовите те элементы, которые затрудняют понимание сказанного, засоряют речь.

1. Эти приметы как бы подойдут для описания многих людей. 2. Кто будет выражаться нецензурными словами или портить нашу речь, получит в рыло без всяких базаров! 3. Товарищи! Современная международная обстановка складывается в таком аспекте, что мы должны крепко, все как один, держаться на установившемся уровне и продолжать начатый штурм вершин благодати нашего развитого общества. 4. ...Надо знать то, что как, типа, идет пожар. 5. Дорога в оба конца обойдется вам в четыреста «баксов». 6. – Ну, это...Он её топить пошёл – этот, как его... Ну, у него ещё звуковой карты не было... 7. Вы, это самое, того, Когда вы говорите, То, значит, это, как его, Ну, в общем, не тяните. Вот, это, значит, так сказать, Что мне хотелось вам сказать (Шибяев).

Точность речи

1. Что является причиной нарушения точности речи в данных предложениях?

Предложение	Причина нарушения нормы
Участники митинга строго обсудили террористов.	
Невнимательное отношение администрации порождает текучесть кадров.	
Семь действующих платформ обслуживают несколько сот человек.	
Состоялся новый спектакль в театре, какого мы никогда не видели.	
Он полный невежа в вопросах искусства.	
Здесь же можно ознакомиться с прейскурантом цен на все товары.	
Чтение Маяковского продолжалось весь вечер.	
Преподаватель привел пример, и он всех удивил.	
Командир приказал солдату почистить свое оружие.	
Регламент работы библиотеки меня устраивает.	
Прошу обеспечить моих престарелых родителей сеном и кормами.	
Мы широко готовились отметить юбилей Пушкина.	

Порядок выполнения работы:

1. Изучите теоретический материал, представленный в конспекте лекций.
2. Выполните задание в рабочей тетради.

Контрольные вопросы (для самопроверки):

Перечислите коммуникативные качества хорошей речи и дайте определение каждому качеству.

Практическое занятие №2. Речевой этикет

Задания:

1. Прочитайте формулы приветствия и определите, какие из них заключают в себе дополнительную информацию и какую?

- Здравствуйте, уважаемый Анатолий Иванович!
- Здравствуй, Толик!
- Здрасьте!
- Здорово!
- Добрый день!
- Привет!
- Приветик!
- Приветствую вас!
- Рад вас приветствовать!
- Разрешите приветствовать вас!
- Разрешите поприветствовать вас!
- Какая радость!
- Какая встреча!
- Ну и встреча!
- Кого я вижу!
- Ба! Кого я вижу!
- Какая неожиданность!
- Ты ли это?!

2. *Определите, в чём различия следующих формул прощания. В каких ситуациях их следует употреблять?*

До свидания! Всего хорошего! Всего доброго! До встречи! Прощайте! Спокойной ночи! Доброй ночи! Счастливого! Всего! Привет! Пока! Бывай! Чао! Разрешите попрощаться. Разрешите откланяться.

3. *Установите синонимические отношения между жестами.* Облизнуться, ударить кулаком по столу, надуться, встать на колени, покрутить пальцем у виска, потереть руки, надуть губы, постучать себя по лбу, стоять с протянутой рукой, хлопнуть дверью, топнуть ногой.

Контрольные вопросы (для самопроверки):

1. Что понимают под речевым этикетом?
2. От каких факторов зависит выбор формул речевого этикета?
3. Расскажите об истории обращения людей друг к другу в России.

Тема 1.3. Понятие деловой этики

Практическое занятие №3. Деловая этика и этикет

Письменно ответьте на вопросы:

1. Понятия «этика» и «этикет»: их различие и взаимодействие.
2. История возникновения и развития этикета.
3. Этические принципы общения и деловой этикет.

Раздел 2. Технологии различных форм делового общения

Тема 2.1. Специфика вербальной и невербальной коммуникации

Практическое занятие №4. Невербальная коммуникация в деловом общении

Письменно ответьте на вопросы:

1. Вербальные и невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения.
2. Невербальные средства общения и их значение («расшифровка»). Этикет жестов.

3. Национальная специфика невербального общения.

Тема 2.2 . Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности

Практическое занятие №5. Техника эффективного делового общения

Письменно ответьте на вопросы:

1. Что такое эффективное деловое общение и каковы его основные принципы? Дайте определения (Уважение, четкость, пунктуальность, конфиденциальность).
2. Каковы основные формы делового общения? Раскройте их содержание (Беседа, переговоры, презентация).
3. Какие этапы включает структура деловой беседы? Раскройте содержание каждого этапа (Подготовка, вступление, основная часть, завершение).
4. В чем разница между активным и пассивным слушанием? Дайте развернутый ответ на вопрос (Активное: не перебивать, уточнять, резюмировать).
5. Какие невербальные сигналы важны в деловом общении? Почему? (Зрительный контакт, поза, жесты, мимика).
6. Как правильно задавать вопросы в деловой беседе? (Открытые, закрытые, уточняющие).

Самостоятельная работа. Разработка рекомендаций для эффективного делового общения в профессиональной сфере

Задание: Разработайте рекомендации для эффективного делового общения в профессиональной сфере

Практическое занятие №6. Жанровые разновидности устного делового общения

Ответьте на вопросы:

1. Что такое устное деловое общение и какова его основная цель?
2. В чем отличие устной деловой речи от письменной?
3. Как классифицируются жанры устного делового общения (монологические/диалогические)?

Монологические жанры:

1. Какие основные монологические жанры устного делового общения вы знаете (доклад, сообщение, презентация, выступление)?
2. Какова структура делового доклада (вступление, основная часть, заключение)?
3. В чем специфика публичной презентации? Как подготовиться к выступлению?

Диалогические жанры:

1. Перечислите основные диалогические жанры (переговоры, совещание, деловая беседа, телефонный разговор, интервью).
2. Каковы этапы деловых переговоров? Как вести себя на них?
3. Что такое деловая беседа (собеседование, консультация)?
4. Каковы правила телефонного этикета?

Практические ситуации (кейсы):

1. Как правильно начать и завершить деловой телефонный разговор?

2. Как выступить с коротким сообщением на совещании?
3. Как провести короткую презентацию своего проекта?
4. Как грамотно задавать вопросы во время интервью?

Тема 2.3 Публичная речь

Практическое занятие №7. Особенности информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропортах

Задание: учитывая три основных вида справок и информации, используемых в пунктах отправления и прибытия транспорта (зрительная; звуковая (радиовещание); устная (справка по телефону и обращение к сотрудникам справочных служб), разработайте и продемонстрируйте ролевую игру.

Наиболее часто задаваемые вопросы пассажиров/клиентов/абонентов:

- о движении и задержках вылетов/ прилетов воздушных судов;
 - о расположении зон обслуживания;
 - о времени и месте регистрации билетов;
 - о правилах перевозки;
 - Как забронировать билет?
 - Почему мне пришлось несколько маршрутов квитанций?
 - Как забронировать билеты на группу?
 - При бронировании я не выбрал место в салоне, не останусь ли я без места?
 - Как забронировать место с дополнительным пространством для ног?
 - Как внести изменения в бронь?
 - Как добавить услуги в существующую бронь?
 - Мой рейс перенесен. Что делать?
 - Как добавить в бронь нового пассажира?
 - Как убрать из брони одного из пассажиров?
 - При бронировании я перепутала местами имя и фамилию, нужно ли это исправлять?
 - Я сделала ошибку в номере пассажира (номере паспорта, номере телефона, адресе электронной почты). Что делать?
 - Я забронировала билет до замужества, а теперь моя фамилия изменилась. Что делать?
 - Как оплатить бронь?
 - Я оплатил бронь. Но маршрут квитанция не пришла.
 - Что делать, если оплата картой не прошла?
 - С моей карты сняли неверную сумму. Что делать?
 - По карте прошла оплата. А затем пришло письмо об аннулировании брони.
 - По карте прошла оплата, но позже деньги вернулись.
 - Я выбрала оплату наличными. Могу ли я оплатить картой?
- (Отмена поездки и возврат билета)
- Могу ли я отказаться от перевозки и вернуть деньги за билет?
 - Я забронировала билет вчера, а сегодня появились более дешевые тарифы. Как можно вернуть разницу?
 - Я купил билет туда-обратно, но не смогу полететь туда. Могу ли я воспользоваться билетом обратно?
 - Я не могу улететь по уважительным причинам. Как мне вернуть деньги?
 - Безопасно ли бронировать авиабилеты онлайн?
 - Что такое личный кабинет?
 - Я забыл пароль от личного кабинета, что делать?

- Могу ли я создать личный кабинет для себя и для супруги на один адрес электронной почты?
- Мне нужно добавить багаж в бронирование, как сделать это онлайн?
- Я нашел ошибку на сайте
- и т.д.

Практическое занятие №8. Защита рефератов

Темы для рефератов:

1. Социальная сущность и функции коммуникаций в современном обществе.
2. Основные модели и стили коммуникационного процесса.
3. Коммуникативные качества речи: понятие, критерии, пути совершенствования.
4. Технологии ведения переговоров и презентаций.
5. Стратегии и тактики в деловой коммуникации.
6. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
7. Язык телодвижений: жесты, позы и их интерпретация.
8. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности.
9. Этические и культурные барьеры в общении.
10. Коммуникативные особенности разных культур.
11. Влияние интернет-коммуникаций на социальное взаимодействие.
12. Развитие коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности.
13. «Мягкие» навыки (soft skills) в общении: критическое мышление и эмоциональный интеллект.
14. Техники активного слушания и обратной связи.
15. Речевое воздействие. Убеждение и манипулирование в речевом воздействии.
16. Аргументы как средство убеждения. Их основные виды, требования к аргументам.
17. Основные формы деловой письменной коммуникации.
18. Коммуникативный барьер, виды коммуникативных барьеров.
19. Эмоции и воля в деловом общении.
20. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия.
21. Деловая беседа.
22. Коммуникативные стратегии и тактики: понятия и виды.
23. Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой
24. Коммуникации
25. Особенности межличностной коммуникации.
26. Особенности групповой коммуникации. Структура коммуникации в группе.
27. Специфика делового устного общения.
28. Особенности и структура коммуникации в организации.
29. Вербальные средства коммуникации.
30. Невербальная коммуникация, ее основные функции: информационная, прагматическая, экспрессивная.
31. Коммуникационное пространство: сущность, структура.
32. Коммуникативный закон: понятие, виды.

2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

2.2.1. Список теоретических вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Понятие коммуникации. Классификация процессов коммуникации в социальной сфере (внутриличностные, межличностные, групповые, массовые)
2. Культура речи как элемент общей и профессиональной культуры общения.
3. Коммуникативные качества хорошей речи.

4. Речевой этикет.
5. Основные функции и виды коммуникации.
6. Понятие деловой этики. Этические принципы общения и деловой этикет.
7. Деловая беседа, ее виды и организация.
8. Особенности презентации.
9. Особенности общения через электронные средства коммуникации.
10. Особенности вербальной и невербальной коммуникации, их сравнительная характеристика.
11. Невербальная коммуникация и ее сущность.
12. Взгляд и мимика как источники информации о человеке.
13. Жесты в деловой коммуникации.
14. Паралингвистические и экстралингвистические особенности делового общения.
15. Организация межличностного пространства при деловом взаимодействии.
16. Деловое общение: виды, уровни и цели делового общения.
17. Функции и этапы делового общения.
18. Основные характеристики делового общения. Модели делового общения. Коммуникативные стили речевого делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили.
19. Понятие коммуникативной компетентности и коммуникативного барьера.
20. Структура коммуникативной компетентности.
21. Техника эффективного делового общения.
22. Коммуникативные качества эффективной деловой речи.
23. Жанровые разновидности устного делового общения.
24. Деловой разговор по телефону.
25. Этикет делового общения и культура речи в профессиональной деятельности.
26. Публичные речи и их виды.
27. Виды и формы публичных выступлений.
28. Особенности публичного выступления.
29. Презентация в деловом взаимодействии
30. Особенности информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропортах.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

3.1. Критерии оценки текущего контроля успеваемости

Критерии оценки устного опроса, ответа на вопрос, письменной проверки

Отметка по пятибалльной шкале	Показатели выполнения
«5»	За ответ, в котором студент демонстрирует глубокое понимание сущности материала; логично его излагает, используя в деятельности.
«4»	За тот же ответ, если в нем содержатся небольшие неточности и незначительные ошибки; если студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.
«3»	За ответ, в котором отсутствует логическая последовательность, имеются пробелы в знании материала, нет должной аргументации и умения использовать знания на практике.
«2»	Обучающийся не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для отметки 3.

Критерии оценивания практического занятия

Оценка «отлично» выставляется при соблюдении следующих условий: студент выполняет практические задачи в полном объеме, отвечает на все поставленные в практической задаче вопросы, выполняет все задания практической задачи.

Оценка «хорошо» выставляется по следующим критериям: студент допускает в решении практической задачи незначительные неточности; правильно применены теоретические знания.

Оценка «удовлетворительно» выставляется по следующим критериям: допускает в решении практической задачи значительные неточности, в том числе неточно применены теоретические знания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется по следующим критериям: студент не выполняет задания практической задачи, ответы содержат существенные ошибки.

3.2. Критерии оценки промежуточной аттестации

Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения предмета
«отлично»	Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить

	необходимую информацию и использовать ее. Студент свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. Оценка "отлично" выставляется студентам, выполнившим все задания без ошибок и замечаний.
«хорошо»	Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные задания. Студентом основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«удовлетворительно»	Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Студентом в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений по некоторым темам, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных заданий. Студентом проявляется недостаточность знаний, умений. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений. Оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не справились с заданиями.