**Фонд оценочных средств по учебной дисциплине**

УДп. 04 Культура речи

профессия 43.01.09 Повар, кондитер

Бохан

2019

Рассмотрен и одобрен

на заседании МК

Руководитель МК\_\_\_\_\_\_

Барлукова М.В.

Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г

ФОС учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

**Организация – Разработчик**: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Боханский аграрный техникум».

**Разработчики:**

Петрова Людмила Михайловна, преподаватель

Ф.И.О. ученая степень, звание, должность

1. **Общие положения**

Фонды оценочных средств предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Культуры речи».

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработаны на основании положений:

* основной профессиональной образовательной программы по профессии 43.01.09 Повар, кондитер
* программы учебной дисциплины Культура речи.
1. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

освоенные умения:

* + соблюдать правила профессиональной этики;

применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в

* + профессиональной деятельности;
	+ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
	+ определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в
	+ профессиональной деятельности.

усвоенные знания:

* + правила обслуживания населения;
	+ основы профессиональной этики;
	+ эстетику внешнего облика парикмахера;
	+ психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
	+ и деятельности парикмахера;
	+ механизмы взаимопонимания в общении;
	+ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	+ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности
1. **Структура контрольного задания Текущий контроль**

**Контрольная работа № 1 - ответить на вопросы в письменной форме**

1. Раскройте сущность психологической науки?
2. Определите значение познавательных процессов в жизни человека?
3. Дайте характеристику; ощущениям; восприятию;

памяти; воображению; мышлении.

1. Определите, какие познавательные процессы (их виды, свойства) и почему не обходимы в вашей будущей профессиональной деятельности?
2. Сформулируйте условия, необходимые для возникновения и подержания произвольного и не произвольного внимания?
3. Сравните понятия «индивидуальность» и « личность»?
4. Как организовать пространство для эффективного общения?
5. Какие стадии конфликта вы знаете?
6. Оп ишите стратегии поведения в конфликтной ситуации?

# Контрольная работа № 2 - выбрать верные ответы:

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Существует ли однозначное определение категории****«общение»?** | * **да**
* **нет**
 |
| **2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?** | * **язык,**
* **речь,**
* **знаки,**
* **слухи,**
* **традиции,**
* **нравы**
 |
| **3. Темперамент человека - это:** | * **совокупность врожденных психофизиологических свойств человека, конституция;**
* **энергичность, сила эмоционального реагирования;**

**- набор моделей поведения в различных жизненных ситуациях.** |
| **4. Что такое характер человека?** | **- совокупность убеждений, предпочтений и ценностных ориентаций личности;****- совокупность врожденных психофизиологических свойств, обусловливающая специфику поведенческого реагирования в межличностных и социальных отношениях ;****- совокупность относительно устойчивых приобретенных качеств,****проявляющихся в привычных формах поведения.** |
| **5. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении?****Исключите два лишних утверждения** | * **Дать или получить информацию,**
* **договориться,**
* **убедить,**
* **организовать,**
* **обмануть,**
* **получить выгоду**
 |
| **6. Каковы конечные цели делового общения?****Подчеркните правильные:** | * **Взаимопонимание,**
* **деньги,**
* **дело,**
* **деятельность,**
* **результат,**
* **продуктивное сотрудничество,**
* **сопереживание,**
* **собеседование,**
* **переговоры,**
* **заседание**
 |
| **7. Виды делового общения: Подчеркните правильные:** | * **говорить,**
* **читать,**
* **писать,**
* **слушать,**
* **вести переговоры,**
* **применять приемы психотехники,**
* **улыбаться,**
* **убеждать,**
* **критиковать.**
 |

**5**

|  |  |
| --- | --- |
| **8. Отберите из** | **- деловая беседа,** |
| **названного ниже перечня** | **- деловые совещания,** |
| **9 основных форм** | **- деловые переговоры,** |
| **делового общения** | **- публичные выступления,** |
|  | **- устные и письменные распоряжения,** |
|  | **- телефонные беседы,** |
|  | **- деловая корреспонденция,** |
|  | **- критика,** |
|  | **- информирование сотрудников,** |
|  | **- знаться с сослуживцем,** |
|  | **- знакомиться со всеми,** |
|  | **- отвечать на вопросы,** |
|  | **- спрашивать, интересоваться,** |
|  | **- говорить об интересах,** |
|  | **- слушать новости.** |

# 4. Практические работы

**Практическая работа № 1 «Приемы коммуникации»**

*Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.*

Что такое взаимодействие?

Что такое межличностные отношения?

Какие элементы включают в себя межличностные отношения? Что такое коммуникативная компетентность?

Задания для практического занятия

Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы: (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

*Инструкция по выполнению практической работы*

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).
3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?) Выводы.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы:

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?
2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?
3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?
4. Что получилось хорошо (плохо)?
5. Сделайте выводы.

# Практическая работа № 2 «Позиции личности в общении»

*Ролевая игра*

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственно го или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня. Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема,

группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

# Практическая работа № 3 «Приемы организации продуктивного взаимодействия»

Общение с клиентом.

Общение - это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить. **Дополните недостающие пункты:**

О чем с клиентом не говорят:

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;

3 . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4 . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Об отношениях в коллективе салона; 6 . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Практическая работа № 4 «Приемы прогнозирования межличностного восприятия»

**7**

*Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:*

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?
4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения ?

*Задания для практического занятия.*

1. Повторить материалы лекции. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Выполнить в тетрадях тестовое задание.
3. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

# Практическая работа № 5 «Тип темперамента»

*Задания для практического занятия.*

1. Ответьте на вопросы теста «Тип темперамента».
2. Полученные результаты отразите в «Круге Айзенка», обозначьте тип, к которому относитесь вы.
3. Повторите материалы лекций.
4. Ответьте на вопросы:
* Какие виды работ предпочтительны для холериков (флегматиков, сангвиников, меланхоликов)?
* В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
* Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

# Практическая работа № 6 «Самодиагностика»

*Задания для практического занятия*

1. Самоанализ по (Методике «Изучение способности к самоуправлению в общении», методика «диагностика доброжелательности (Шкала Кэмпбелла)» Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева / методика на восприятие).
2. Работа со словарем (эмпатия, рефлексия, идентификация, аттракция).
3. Конспект в тетради по теме: «Способы воздействия на собеседника» (заражение, внушение, подражание, убеждение)
4. Проведите самоанализ навыков взаимодействия с разными людьми.

# Практическая работа № 7 «Умеете ли вы излагать свои мысли»

*Задания для практического занятия*

1. Ответьте на вопросы теста «Умеете ли вы излагать свои мысли».
2. Повторите материалы лекций.
3. Ответьте на вопросы:
* Какова роль речевого этикета в вашей профессии?
* Почему по речи составляют впечатление об общей культуре человека?
1. Подготовьте сообщение на свободную тему на 3 минуты с соблюдением правил культуры речи. Выступите перед аудиторией.
2. Выполните задания:

**Задание 1.** Расставьте ударение в словах:

Апартаменты, баловать, валовой, газированный, кухонный, соболезнование, тошнота, центнер, эксперт, языковой барьер, планер, наговор, плесневеть, маркетинг, новорожденный, овен, неумолчный.

# Задание 2.

* 1. Прокомментируйте ошибки в выражениях:

криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

* 1. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступать

назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

* 1. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентер и парламентарий.
	2. Объясните значение слов:

импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

# Практическая работа № 8 «Эмоциональная чувствительность»

*Задания для практического занятия*

1. Ответьте на вопросы теста «Эмоциональная чувтствительность».
2. Повторите материалы лекций.
3. Ответьте на вопросы:

**9**

* Что такое эмоции? В чем состоит отличие эмоций от чувств?
* Всегда ли эмоциональная реакция соответствует воздействию? В чем причины возможного соответствия или несоответствия? Приведите примеры.

# Практическая работа № 9 «Невербальное общение»

*Задания для практического занятия:*

1. Повторить лекционный материал. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Дополнить словарь понятиями (проксемика,просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).
3. Сделать конспект в рабочей тетради на тему: «Особенности невербальных средств общения в разных странах». Привести примеры.
4. Сделать таблицу «Функции общения»

*Образец таблицы:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название функции общения** | **Краткая характеристика функции** | **Пример проявления****функции** |
|  |  |  |

1. Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения). Самопрезентация в устной форме. По времени - 5 мин.

# Практическая работа № 10 «Конфликт и его структура»

*Задания для практического занятия*

Проанализируйте предложенные ситуации **согласно следующей схемы:**

1. Определить структуру конфликта по схеме 1.
2. Разобрать, ситуацию используя схему 2.
3. Предложить свои варианты решения конфликтной ситуации, а также способы предотвращения конфликта в будущем.

**С**хема 1. Структура конфликта

Причины: Предмет Объект:

* 1. Информация 1. Неделим
	2. Структура (часть 2. Желаем
	3. Ценности объекта) 3. Доступен
	4. Отношения
	5. оведение

**КОНФЛИКТ**

Конфликтогены

- Экскалация конфиктогенов - Инцидент (повод)

Оппоненты

-участники:

1. Конфликтанты 2. Сочувствующие

1. Нейтральные

Схема 2. Действия руководителя при диагностике и разрешении конфликта

Характеристика оппонентов

р вариантов разрешения

 Ситуации:

* 1. На

совещании торговых агентов А

|  |  |
| --- | --- |
| Определение объект | а и предмета |
| конфликт |  |

сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время

руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?

* 1. Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и

**11**

А получает "пинок", который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

* + 1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
		2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

# Время на подготовку и выполнение: 90 мин.

**Итоговый контроль Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое добро и зло?
3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности?
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает понятие «профессиональная этика»?
6. Что означает понятие «нравственные требования»?
7. Познавательные процессы (их виды, свойства) необходимые в вашей будущей профессиональной деятельности.
8. Охарактеризуйте средства вербального и невербального общения.
9. Правила ведения деловой беседы.

10. Основные требования к речи. Их характеристики.

11. Правила составления деловых писем.

12. Типы темперамента и их основные черты.

13. Элементы речевого этикета.

14. Приемы организации продуктивного взаимодействия.

# Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

**6.3. Перечень объектов контроля и оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование объектов контроля и оценки** | **Основные показатели оценки результата** | **Оценка** |
| ***У1.* соблюдать правила профессиональной этики;** | * **использование приемов делового общения в практической деятельности;**
* **соблюдение норм культуры поведения;**
 |  |
| ***У 2.* применять различные средства, техники и приемы эффективного** | **- соблюдение правил ведения деловой беседы;** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **общения в профессиональной деятельности;** | **- построение модели поведения в зависимости от типа темперамента****собеседника;** |  |
| ***У 3.* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;** | **- соблюдение этических принципов, внешних форм этикета в служебных отношениях;****- уровень работы в коллективе и команде;** |  |
| ***У4.* определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.** | * **соблюдение этических принципов, внешних форм этикета в служебных отношениях;**
* **работа в коллективе и команде;**
 |  |
| **З 1 правила обслуживания населения;** | **-особенности общения и группового поведения в коллективе;*** **определение типа акцентуации характера по поведению;**
* **использование приемов эффективного**

**взаимодействия;** |  |
| **З 2. основы профессиональной этики;** | * **эффективное использование приемов делового общения;**
* **соблюдение этических принципов, внешние формы этикета в служебных**

**отношениях;** |  |
| **З *3.* эстетику внешнего облика парикмахера;** | **- соблюдение требований к внешнему виду парикмахера;** |  |
| ***З 4.* психологические особенности****делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности****парикмахера;** | * **соблюдение этических принципов, внешние формы этикета в служебных отношениях;**
* **использование приемов успешного выхода**

**из конфликта;** |  |
| **З 5. механизмы взаимопонимания в общении;** | **-особенности общения и группового поведения в коллективе;****- определение типа акцентуации характера****по поведению;** |  |
| **З 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;** | * **соблюдение требований к культуре речи;**
* **применение правил активного слушания;**

**- использование речевых фраз-клише.** |  |
| **З *7.* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.** | * **соблюдение правил разрешения конфликтов;**
* **использование приемов налаживания сотрудничества.**
 |  |

За правильный ответ на вопросы или верное решение ситуации выставляется положительная оценка - 1 балл.

**13**

|  |  |
| --- | --- |
| **За не правильный ответ на вопросы или неверное выполнение практического задания выставляется отрицательная оценка - 0 баллов. *Шкала оценки образовательных достижений* Процент результативности (правильных ответов)** | **Оценка уровня подготовки** |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| **90 - 100** | **5** | **отлично** |
| **75 - 89** | **4** | **хорошо** |
| **60 - 74** | **3** | **удовлетворительно** |
| **менее 60** | **2** | **неудовлетворительно** |

# Критерии оценки устных и письменных ответов

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Условия, при которых выставляется оценка** |
| **отлично** | **Полно излагается изученный материал, даются правильные определения языковых понятий; понимание материала, обоснование суждения; применение знаний на практике; представление необходимых примеров не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; изложение материала последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.** |
| **хорошо** | **Ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускается 1-2 ошибки, которые исправляется обучающимися, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.** |
| **удовлетворительно** | **Излагается материал неполно и допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил; недостаточно глубоко и доказательно представляются суждения и приводятся примеры; излагается материал непоследовательно и допускаются ошибки в языковом оформлении излагаемого.** |
| **неудовлетворитель****но** | **При ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.** |

* + 1. **Критерии оценки выполнения презентации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Область оценки** | **Критерии оценки** | **Максимальное количество баллов** |
| **Содержание** | **Содержание соответствует заявленной теме; Использует терминология, соответствующая теме;** | **5****5** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Отсутствие ошибок правописания и опечаток.** | **5** |
| **Оформление** | **Титульный лист с заголовком;** | **5** |
| **Минимальное количество - 8 слайдов;** | **5** |
| **Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики);** | **5** |
| **Библиография.** | **5** |
| **Организация** | **Сформированные идеи ясно изложены и структурированы;** | **5** |
| **Слайды представлены в логической последовательности;** | **5** |
|  | **Итого:** | **45** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Отметка** | **Количество баллов** |
| **Отлично** | **40-45 баллов** |
| **Хорошо** | **30-40 балла** |
| **Удовлетворительно** | **20-30 баллов** |
| **Неудовлетворительно** | **Менее 20 баллов** |