

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.11.2023 17:42:34
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДЕН
на заседании Ученого совета
«29» мая 2023 г., протокол № 10
Заведующий кафедрой



(подпись) Л.Н. Дегтеренко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.10 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность:
43.02.17 Технологии индустрии красоты

Уровень образования обучающихся:
Среднее общее образование

Вид подготовки:
Базовый

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций	5
1.3. Показатели оценки результатов обучения	12
2. Задания для контроля и оценки результатов	13
3. Критерии оценивания	23

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательной программе) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Дисциплина ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации изучается в течение одного семестра. Форма аттестации по семестрам:

Семестр	Форма аттестации
пятый	экзамен

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации обучающиеся должны:

уметь:

- применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития;
- соблюдать принципы деловой коммуникации;
- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения;
- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами;
- находить решения в конфликтных ситуациях;
- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях;
- управлять и развивать профессиональное сообщество;
- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму);

знать:

- виды деловой коммуникации;
- типологию клиентов;
- партнерские отношения, правила проведения переговоров;
- основы конфликтологии;
- способы коммуникации в цифровой среде;
- понятие о профессиональных сообществах;
- профессиональную коммуникацию на рабочем месте;

Личностные результаты реализации программы воспитания

<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</p>	<p align="center">Код личностных результатов реализации программы воспитания</p>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права;</p>	<p align="center">ЛР 5</p>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей;</p>	<p align="center">ЛР 7</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение;</p>	<p align="center">ЛР 8</p>
<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<p align="center">ЛР 12</p>
<p>Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм</p>	<p align="center">ЛР 14</p>
<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	<p align="center">ЛР 16</p>
<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих</p>	<p align="center">ЛР 17</p>

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>

		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
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	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
--	--

<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права;</p>	<p>ЛР 5</p>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей;</p>	<p>ЛР 7</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение;</p>	<p>ЛР 8</p>
<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<p>ЛР 12</p>
<p>Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм</p>	<p>ЛР 14</p>
<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	<p>ЛР 16</p>
<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	<p>ЛР 17</p>
<p>Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.</p>	<p>ЛР 19</p>

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной	Результаты обучения	Вид контроля	Наименование
--------------------	---------------------	--------------	--------------

дисциплины	(ОК, ПК, ЛР)		оценочного средства/форма контроля
5 семестр			
Раздел 2. Основы клиентоведения			
Тема 2.1. Типология клиентов	ОК 01 ОК 02 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19	Текущий	
Тема 2.2. Партнерство	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19	Текущий	
Тема 2.3. Управление конфликтом	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19	Текущий	
Раздел 3. Цифровая коммуникация			
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19	Текущий	Устный опрос
Раздел 4. Методология построения сообщества			
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19		
Темы 1.1-5.1	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14,16,17,19	Промежуточный	Экзамен

Система контроля и оценки результатов

В соответствии с учебным планом по дисциплине ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации в гостиничном деле предусмотрен текущий контроль во время проведения занятий и промежуточная аттестация в форме экзамена с выставлением итоговой оценки за весь курс.

2. Задания для контроля и оценки результатов освоения умений и усвоения знаний

2.1. Задания для текущего контроля

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ КЛИЕНТОВЕДЕНИЯ

Тема 2.1. Типология клиентов

Практическое задание №1. Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги

Задание 1. Создайте проект собственного косметического салона. Определите ассортимент косметических услуг своего предприятия. Приведите аргументы, согласно которым ваш потребитель должен обязательно воспользоваться представленными услугами. Заполните таблицу.

Наименование косметической услуги	Аргументация использования услуги клиентом

Тема 2.2. Партнерство

Практическое задание № 1. Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты

Задание 1. Составьте лонг-лист потенциальных клиентов своего салона красоты в виде таблицы

№	ФИО	Должность	Контактная информация	Комментарий

Практическое задание № 2. Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров

Задание 1. Разработайте косметический продукт (услугу) своего салона. Опишите его качественные и количественные характеристики. Представьте презентацию продукта (услуги) в виде видеопрезентации.

Тема 2.3. Управление конфликтом

Практическое задание №1. Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом

Задание 1. Решите представленные кейсы конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом:

- 1) Клиентка опоздала на процедуру наращивания ногтей с дизайном на 1 час. Специалист маникюра отказала ей в оказании услуги, так как для качественного выполнения этой процедуры мастеру нужно 2,5 часа.
- 2) Клиент отказывается оплатить оказанную ему услугу.
- 3) Клиент отменил запись на услугу и требует вернуть ему предоплату.

РАЗДЕЛ 3. ЦИФРОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде

Практическое задание №1. Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети

Задание 1. Продумайте какие идеи вовлечения потенциальных клиентов на страницу своего салона красоты на примере социальной сети Вконтакте. Представьте результаты в виде презентации.

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДОЛОГИЯ ПОСТРОЕНИЯ СООБЩЕСТВА

Тема 4.1. Коммуникация в сообществе

Практическое задание №1. Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты

Задание 1. Продумайте сообщество, которое может быть полезно для специалиста индустрии красоты. Определите ценности, цели, задачи, которыми должно обладать данное сообщество. Предложите формат существования сообщества: онлайн/оффлайн.

1.2. Задания для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену:

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
6. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)
7. Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента
8. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)
9. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста
10. Структура клиентской базы.
11. Переговоры и партнерство. Основные понятия
12. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.
13. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры.
14. Принципы эффективной презентации.
15. Законное регулирование коммуникации в цифровой среде
16. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде
17. Информационная безопасность в цифровой среде
18. Принципы речевой организации web-текста.
19. Основы образования сообществ

20. Классификация сообществ и разные подходы к управлению
21. Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов
22. 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

2. Критерии оценивания

Критерии оценивания выполнения заданий практических занятий

Оценка *"отлично"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка *"хорошо"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка *"удовлетворительно"* – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка *"неудовлетворительно"* – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания на экзамене

Оценка *"отлично"* – ставится, если студент показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Оценка *"хорошо"* – ставится, если студент показывает достаточный уровень знаний в пределах основного учебного материала, без существенных ошибок выполняет предусмотренные в программе задания; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; способен объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины при дополнительных вопросах преподавателя. Допускает не существенные погрешности в ответе, устраняет их без помощи преподавателя.

Оценка *"удовлетворительно"* ставится, если студент показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, допуская при этом большое количество не принципиальных ошибок; знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Допускает существенные погрешности в ответе на контрольные вопросы, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка *"неудовлетворительно"* ставится, если студент показывает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки.