

Кабардино-Балкарская Республика
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кабардино-Балкарский автомобильно-дорожный колледж»

Рассмотрена на заседании ЦМК
Общеобразовательных дисциплин
протокол № _____ от _____ 2025г.
Председатель _____ /Э.Х. Сохрокова/

«УТВЕРЖДАЮ»
заместитель директора по УМР
ГБПОУ «КБАДК»
_____ Какулина С. Ю.

Оценочные материалы

по дисциплине

СГв 07 «Культура профессионального общения»

для студентов специальностей:

08.02.05 «Строительство и эксплуатация автомобильных дорог и аэродромов»

Автор: Гергова Р.А.– преподаватель ГБПОУ «КБАДК»

Нальчик, 2025

Пояснительная записка

Данные оценочные материалы представляют собой комплект заданий для диагностики уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине СГв 07 «Культура профессионального общения» для студентов специальностей 08.02.05 «Строительство и эксплуатация автомобильных дорог и аэродромов».

Комплект заданий соответствует рабочей программе дисциплины Культура профессионального общения для указанных специальностей при реализации ФГОС среднего общего образования в пределах ППССЗ в ГБПОУ «КБАДК».

Оценка выставляется с учетом действующих норм оценки знаний умений и навыков учащихся по культуре профессионального общения. Время на проведение работы – два академических часа.

Каждое правильно выполненное задание оценивается в 1 (один) балл. Все полученные баллы будут сложены, и после проверки всех тестов студентов специальности будет сделан расчет полученной отметки.

Форма контроля: тестирование

Задание №1 с выбором одного правильного ответа.

Задание №2 задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задание №3 задания на соотнесения

Задание №4 на восстановление последовательности этапов деловой беседы

Задание №5 для развития навыков письменной и устной коммуникации.

Задание №6 для развития навыков делового общения и взаимодействия в профессиональной среде.

Максимальное количество баллов –27 б.

Приложены ключи.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕСТОВЫХ РАБОТ

Отметка «5» (отлично) ставится, если верные ответы составляют 90%-100% от общего количества вопросов и выполнено задание

Отметка «4» (хорошо) может быть поставлена, если верные ответы составляют 75%-90% от общего количества вопросов.

Отметка «3» (удовлетворительно) ставится, если работа содержит 50%-75% правильных ответов.

Отметка «2» (неудовлетворительно) ставится, если работа содержит менее 30%-50% правильных ответов.

Ответы

Вариант - 1

Задание №1. Выберите только один правильный ответ.

Ответ: 1 – в; 2 – в; 3 – б; 4 – а; 5 – б

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

К видам общения относятся:

Ответ: а; в; г; д; е

К слабым аргументам относятся:

Ответ: а; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-д; 2-а; 3-г; 4-б; 5-в

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: в – б – г – а – д

Задание №5. Напишите деловое письмо. Ситуация: Вам нужно написать благодарственное письмо клиенту после успешного завершения проекта.

Ожидаемый ответ:

Уважаемый(ая) [Имя клиента],

Я хочу выразить свою искреннюю благодарность за возможность работать с вами над проектом [Название проекта]. Ваше доверие и поддержка были для нас важны, и мы рады, что смогли достичь поставленных целей.

Если у вас возникнут дополнительные вопросы или потребуется помощь в будущем, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться.

С уважением,

[Ваше имя]

[Ваша должность]

[Ваша компания]

Задание №6. Составить деловой диалог между двумя сотрудниками строительной компании, занимающейся дорожными работами:

(Можно диалог, который демонстрирует деловое общение между коллегами, касающееся планирования и организации дорожных работ).

Ожидаемый ответ:

Сотрудник 1 (Алексей): Привет, Ирина! Как дела? Мы готовы начать новый проект по ремонту дороги на улице Ленина?

Сотрудник 2 (Ирина): Привет, Алексей! Да, я уже собрала всю необходимую документацию. Мы должны начать работы на следующей неделе, как только получим разрешение от городских властей.

Алексей: Отлично! Есть ли у нас все необходимые материалы для начала? Я слышал, что с асфальтом возникли проблемы.

Ирина: Да, у нас были задержки с поставкой асфальта, но я связалась с поставщиком, и они обещали доставить его к концу этой недели. Так что мы должны быть в сроке.

Алексей: Хорошо. Нам также нужно обсудить график работы. Я предлагаю начать с участков, которые меньше всего затруднят движение.

Ирина: Согласна. Я подготовлю предварительный график и отправлю его тебе на утверждение. Нам нужно также уведомить местных жителей о предстоящих работах.

Алексей: Отличная идея. Давай подготовим информационные листовки и разошлем их по округу. Это поможет избежать недовольства со стороны жителей.

Ирина: Да, я займусь этим. Также не забудь про безопасность на площадке. Нужно провести инструктаж для всех рабочих перед началом проекта.

Алексей: Конечно, это приоритет. Я организую встречу с командой в понедельник, чтобы все были в курсе.

Ирина: Отлично! Если возникнут какие-то вопросы, дай знать. Успехов нам в этом проекте!

Алексей: Спасибо, Ирина! Удачи!

Вариант - 2

Задание №1. Выберите только один правильный ответ

Ответ: 1 – а; 2 – б; 3 – в; 4 – б; 5 – б

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

К сильным аргументам относятся:

Ответ: а; в; д; е

К видам общения относятся:

Ответ: а; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-б; 2-а; 3-в; 4-д; 5-г

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: б-г-д-а-в

Задание №5. Напишите краткое деловое письмо (не более 100 слов) с просьбой о встрече для обсуждения сотрудничества.

Ожидаемый ответ:

Уважаемый(ая) [Имя],

Меня зовут [Ваше имя], я представляю компанию [Название компании]. Мы заинтересованы в возможности сотрудничества с вашей организацией и хотели бы обсудить возможные направления совместной работы.

Пожалуйста, сообщите, когда вам будет удобно встретиться.

С уважением,

[Ваше имя]

[Ваша должность]

[Контактная информация]

Задание №6. Составить деловой диалог между двумя сотрудниками строительной компании, обсуждающими материалы для строительства дорог:

(Можно обсуждение важных вопросов по материалам для строительства дорог и планирование работы команды).

Ожидаемый ответ:

Сотрудник 1 (Дмитрий): Привет, Наталья! Как дела? Мы готовы к следующему этапу

проекта по строительству дороги на улице Пушкина?

Сотрудник 2 (Наталья): Привет, Дмитрий! Да, в целом готовы. Но у нас возникли вопросы по поводу материалов. Ты уже проверил наличие асфальта и щебня?

Дмитрий: Я только что поговорил с поставщиками. Асфальт будет доставлен в понедельник, но с щебнем есть задержка. Они обещают отправить его только к концу недели.

Наталья: Это может задержать наш график. Мы можем использовать альтернативные материалы для временных участков, чтобы не терять время?

Дмитрий: Хорошая идея. У нас есть запас гранитного щебня на складе. Он подойдет для основы. Я предложу использовать его на тех участках, где это возможно.

Наталья: Отлично! Также нужно учесть, что нам потребуется геосетка для укрепления основания. Ты проверил, есть ли она в наличии?

Дмитрий: Да, геосетка есть в достаточном количестве. Я уже заказал её, так что мы можем использовать её сразу после укладки щебня.

Наталья: Замечательно! Давай тогда подготовим обновленный план работ с учетом этих изменений и отправим его команде.

Дмитрий: Согласен. Я подготовлю документы и организую встречу с рабочими, чтобы все были в курсе новых материалов и графика.

Наталья: Отлично, спасибо! Давай сделаем так, чтобы все прошло гладко и без задержек.

Дмитрий: Конечно! Успехов нам в этом проекте!

Вариант – 3

Задание №1. Выберите только один правильный ответ.

Ответ: 1 – в; 2 – б; 3 – б; 4 – в; 5 - а

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

Профессиональными моральными нормами считаются:

Ответ: а; в; д; е

Выберете, что относится к характеристикам группы как коллектива?

Ответ: б; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-г; 2-д; 3-а; 4-в; 5-б

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: в-б-г-а-д

Задание №5. Составить деловое письмо, которое можно направить в строительную компанию. Письмо может быть использовано для различных целей, таких как запрос информации, предложение сотрудничества или уточнение деталей проекта.

Ожидаемый ответ:

[Ваша организация]

[Ваш адрес]

[Город, индекс]

[Телефон]

[Электронная почта]

[Дата]

[Название строительной компании]
[Адрес строительной компании]
[Город, индекс]
Уважаемые [ФИО или название отдела],

Меня зовут [Ваше имя], я представляю [Ваша организация]. Мы занимаемся [краткое описание вашей деятельности, например, проектированием, строительством и т.д.].

Мы заинтересованы в возможности сотрудничества с вашей компанией в области [указать область сотрудничества, например, строительство жилых комплексов, коммерческих объектов и т.д.]. В связи с этим, мы хотели бы получить дополнительную информацию о ваших услугах и текущих проектах.

Мы уверены, что совместная работа может быть взаимовыгодной и интересной для обеих сторон. Будем рады обсудить возможные варианты сотрудничества на встрече или по телефону.

Задание - № 6. Составить деловой диалог между руководством строительной компании, обсуждающим задержку в сдаче объекта:

(Можно обсуждение проблем с задержкой и поиск решений для их устранения в рамках строительного проекта).

Ожидаемый ответ:

Руководитель проекта (Алексей): Добрый день, коллеги. Спасибо, что собрались. Мы должны обсудить ситуацию с задержкой по проекту на улице Ленина. Почему мы не уложились в сроки?

Менеджер по строительству (Светлана): Добрый день, Алексей. Основная причина — это проблемы с поставками материалов. Мы ожидали асфальт и бетон, но поставщики не смогли выполнить свои обязательства в срок.

Алексей: Понятно. Но мы должны были заранее предусмотреть такие риски. Как мы можем минимизировать последствия этой задержки?

Светлана: Мы можем рассмотреть возможность использования альтернативных материалов, которые у нас есть на складе. Например, у нас есть запас щебня и старого асфальта, который можно переработать.

Финансовый директор (Игорь): Это может помочь, но нужно учитывать дополнительные расходы на переработку. Как это повлияет на общий бюджет проекта?

Светлана: Я пересчитаю смету и представлю вам обновленный бюджет. Но если мы начнем использовать имеющиеся материалы, это позволит нам сэкономить время и частично снизить затраты.

Алексей: Хорошо, Светлана. Пожалуйста, подготовь все необходимые расчеты и представь их на следующем совещании. Нам также нужно уведомить заказчика о ситуации.

Игорь: Я согласен. Важно, чтобы заказчик знал о задержке и о том, какие меры мы предпринимаем для её устранения. Давайте подготовим официальное письмо.

Светлана: Я займусь подготовкой письма. Мы должны объяснить причины задержки и гарантировать, что сделаем всё возможное для ускорения процесса.

Алексей: Отлично. Давайте соберемся еще раз через пару дней, чтобы обсудить прогресс и дальнейшие шаги. Нам нужно вернуть проект в график.

Игорь: Согласен. Важно, чтобы все были на одной волне и работали как единая команда.

Светлана: Я начну работать над планом действий уже сегодня. Спасибо за поддержку!

Алексей: Спасибо всем за участие. Давайте сделаем всё возможное, чтобы завершить проект успешно.

Диагностическая работа по СГв 07 «Культура профессионального общения»
студента группы _____

I – Вариант

Задание №1. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

Вопрос 1. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
- г) все ответы верны.

Ответ: _____

Вопрос 2. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

Ответ: _____

Вопрос 3. Какое из следующих утверждений о публичных выступлениях верно?

- а) Публичные выступления не требуют подготовки
- б) Подготовка — ключевой элемент успешного выступления
- в) Успех зависит только от харизмы оратора
- г) Все темы одинаково интересны для аудитории

Ответ: _____

Вопрос 4. Что такое "зацепка" в контексте ораторского мастерства?

- а) Элемент, который привлекает внимание аудитории в начале выступления
- б) Заключительная часть речи
- в) Невербальный жест оратора
- г) Сложное слово, которое использует оратор

Ответ: _____

Вопрос 5. Что такое "риторические вопросы" в выступлении?

- а) Вопросы, на которые нужно ответить
- б) Вопросы, заданные для привлечения внимания, на которые не ожидается ответа
- в) Вопросы, которые требуют обсуждения с аудиторией
- г) Вопросы, которые оратор задает себе

Ответ: _____

Задание №2. Выберите два и более правильных ответов.

К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;

- д) невербальное общение;
- е) светское общение.

Ответ: _____

3. К слабым аргументам относятся:

- а) умозаключения, основанные на разрозненных фактах;
- б) точно установленные факты;
- в) заключение экспертов;
- г) доводы личного характера;
- д) неполная статистическая информация.

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

1. Конфликт	а) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
2. Внутриличностный конфликт	б) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
3. Межличностный конфликт	в) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
4. Межгрупповой конфликт	г) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
5. Конфликт между группой и личностью	д) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

Ответ: _____

Задание №4. Восстановите последовательность этапов деловой беседы:

- а) принятие решения;
- б) передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- в) начало разговора;
- г) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- д) выход из контакта;

Ответ: _____

Задание №5. Напишите деловое письмо. Ситуация: Вам нужно написать благодарственное письмо клиенту после успешного завершения проекта.

Задание №6. Составить деловой диалог между двумя сотрудниками строительной компании, занимающейся дорожными работами:

(Можно диалог, который демонстрирует деловое общение между коллегами, касающееся планирования и организации дорожных работ).

Ответ: _____

Вопрос 5. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) деловая переписка
- б) мимика; жесты
- в) профессиональный жаргон
- г) речевые конструкции

Ответ: _____

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

К сильным аргументам относятся:

- а) точно установленные факты и суждения;
- б) доводы личного характера;
- в) законы, нормативные документы, уставы;
- г) афоризмы, изречения;
- д) заключения экспертов;
- е) статистическая информация

Ответ: _____

К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

1. Дискуссия	а) Публичный спор на победу.
2. Полемика	б) Публичный спор на установление истины.
3. Диспут	в) Публичный, заранее подготовленный спор, на какую-то общественно значимую проблему.
4. Дебаты	г) Публичное обсуждение сделанного кем-либо научного, политического или отчетного доклада, сообщения.
5. Прения	д) Публичное обсуждение какой-либо общественно-важной проблемы с формулированием различных точек зрения на нее.

Ответ: _____

Задание №4. Восстановите последовательность

10. Восстановите пирамиду потребностей по А. Маслоу, начиная с первичных потребностей:

- а) потребность в уважении;
- б) физиологические потребности;
- в) потребность в самовыражении;
- г) потребность в защищенности;
- д) потребность в причастности, взаимодействии, поддержке;

Ответ: _____

Задание №5. Написание делового письма

Инструкция: Напишите краткое деловое письмо (не более 100 слов) с просьбой о встрече

Вопрос 3. Что означает понятие "эмпатия" в контексте общения?

- а) Умение манипулировать собеседником
- б) Способность понимать и разделять чувства другого человека
- в) Умение говорить на нескольких языках
- г) Способность избегать конфликтов

Ответ: _____

Вопрос 4. Какой тип общения считается наиболее эффективным для решения конфликтов?

- а) Агрессивный
- б) Уклоняющийся
- в) Конструктивный
- г) Пассивный

Ответ: _____

Вопрос 5. Какой из следующих факторов может привести к барьерам в коммуникации?

- а) Разные культурные фоны собеседников
- б) Одинаковый уровень образования
- в) Общие интересы
- г) Эмоциональная поддержка

Ответ: _____

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

Профессиональными моральными нормами считаются:

- а) вежливость;
- б) воспитанность;
- в) предупредительность;
- г) галантность;
- д) тактичность.
- е) трудолюбие.

Ответ: _____

Выберете, что относится к характеристикам группы как коллектива?

- б) сплоченность;
- в) доброжелательность;
- г) дисциплина;
- д) социально-психологический климат;

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите стратегии поведения с их определениями:

1. Приспособление	а) Характеризуется уходом от контакта, для лишения выигрыша другой стороны.
2. Компромисс	б) Максимальное достижение собственных целей, без учета целей другого участника.
3. Избегание	в) Характеризуется, стремлением максимально достичь цели каждого из участника.
4. Сотрудничество	г) Характеризуется принесением в жертву собственных интересов для выигрыша другой стороны.
5. Соперничество	д) Характеризуется частичным временным достижением целей для сохранения отношений видимого равенства.

