

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация работы  
специалиста по дистанционному  
информационно-справочному  
обслуживанию

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-31	-
Курс	2	-
Семестр	3,4	-
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет	-

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2023 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:

Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от « 29 » марта 2023 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,  
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем

№ 9 от « 26 » апреля 2023 г.

Принято

на заседании педагогического совета

Протокол № 5 от « 26 » апреля 2022 г.

Утверждено

Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»

№ 872/149а от « 26 » апреля 2023 г.

# 1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

## 1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по междисциплинарному курсу МДК.03.01 Организация работы специалиста по дистанционно-справочному обслуживанию.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

## 1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 - Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Правильная обработка обращений клиента по дистанционным каналам коммуникации	Практические работы
У2 - Контроль качества обработки обращений клиентов	Качественная обработка обращений граждан	Практические работы
У3 - Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	Грамотное планирование ресурсов	Практические работы
У4 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	Грамотная работа со структурными подразделениями и с группой специалистов	Практические работы
У5 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	Умение оказывать информационное обслуживание на уровне организации	Практические работы
<b>Знать:</b>		
З1 – Информационно-справочной поддержки клиентов	Оказание информационно-справочной информации	Практические работы
З2 - Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	Умение принимать и регистрировать жалобы и презентации клиентов	Практические работы
З3 - Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Умение осуществлять мониторинг обработку обращений граждан	
З4 - Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Умение управлять группами специалистов, оказывающих дистанционно-справочное обслуживание	Практические работы

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
35 - Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Умение организовать и координировать действие подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Практические работы

### 1.3 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
<b>Введение.</b>	В1									
<b>Раздел 1 Культура речи или практика делового общения</b>										
Тема 1.1 Три составляющих культуры речи		В2								
<b>Раздел 2 Язык как средство общения</b>			В3							
Тема 2.1 Речевые тактики общения				В4						
<b>Раздел 3 Языковая норма, ее динамика и вариативность</b>					В5					
Тема 3.1 Языковая норма и история ее развития						В6				
<b>Раздел 4 Лексика, фразеология. Лексические нормы</b>							В7			
Практическая работа №1 Выявление, объяснение и исправление в тексте ошибок								В8		
Практическая работа № 2 Составление таблицы «примеры речевых ошибок в языке деловых документов»									В9	
<b>Раздел 5 Морфология</b>										В10
Практическая работа № 3. Редактирование текста	В11									
Практическая работа № 4. Редактирование текста		В12								
<b>Раздел 6 Основы использования информационных технологий.</b>			В13							
Тема 6.1 Основные понятия и определения ИТ и ИС. Этапы развития и обеспечение ИТ и ИС. Основы компьютерной безопасности.				В14						
Тема 6.2. Современные средства информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.					В15					
Тема 6.3 Программное обеспечение информационных технологий. Информационные технологии, используемые при оформлении документов.						В17				
<b>Раздел 7 Технологии создания и преобразования информационных объектов с использованием программного обеспечения Microsoft Office.</b>							В18			
Тема 7.1 Основные операции и технологии в подготовки документов в программном обеспечении Microsoft Office.								В19		
Тема 7.2 Освоение технологии работы с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).									В20	

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 7.3 Правила составления писем по электронной почте										В2 1
Тема 7.4 Ответ на претензии, составление исковых требований	В22									
Тема 7.5 Составление коммерческих предложений		В23								
Тема 7.6 Изучение конкурентов, сегментирование			В24							
Подведение итогов семестра				В25						
<b>Раздел 1 Служба движения. Функции службы организации перевозок</b>					В26					
Тема 1.1 Основные понятия транспортного процесса						В1				
Тема 1.2 Структура управления автомобильными перевозками							В2			
Тема 1.3 Особенности работы АТП в новых условиях хозяйствования								В3		
<b>Раздел 2 Технические средства доставки грузов и пассажиров</b>									В4	
Тема 2.1 Условия доставки грузов										В5
<b>Раздел 3 Грузы и грузопотоки</b>	В6									
Тема 3.1 Груз как объект транспортного процесса		В7								
Тема 3.2 Тара, ее характеристика и назначение			В8							
Тема 3.3 Объем перевозок. Грузооборот				В9						
<b>Раздел 4 Организация движения подвижного состава</b>					В10					
Тема 4.1 Понятие о маршрутах движения подвижного состава						В11				
Тема 4.2 Расчет основных технико-эксплуатационных показателей							В12			
Тема 4.3 Расчет основных технико-эксплуатационных показателей								В13		
<b>Раздел 5. Коммерческая деятельность АТП</b>									В14	
Тема 5.1 Коммерческая служба АТП										В1 5
<b>Практическое занятие 1.</b> Изучение функций коммерческой службы, выполнение упражнений по теме	В16									
Тема 5.2 Маркетинговая деятельность и особенности рыночного поведения АТП.		В17								
<b>Практическое занятие 2.</b> Рассмотрение ситуаций по теме «Маркетинговая деятельность АТП»			В18							
Тема 5.3 Исследование рынка транспортных услуг. Рынок транспортных услуг.				В19						
<b>Практическое занятие 3.</b> Изучение технологии проведения маркетинговых исследований, выполнение упражнений, прогнозирование спроса					В9					

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 5.4 Маркетинговые коммуникации в деятельности АТП.						В10				
<b>Практическое занятие 4.</b> Разработка рекламной кампании АТП и оценка ее эффективности							В11			
<b>Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами</b>								В12		
<b>Тема 6.1 Договорные отношения в коммерческой деятельности на транспорте.</b>									В13	
<b>Раздел 7 Основные составляющие процесса сервиса на транспорте</b>										В1
Тема 7.1 Сервис в транспортном обслуживании населения							В1			
Тема 7.2 Организация и управление процессом оказания услуг								В2		
<b>Раздел 8 Организация сервиса на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках</b>									В3	
Тема 8.1 Основные стратегические направления в сфере автотранспортных услуг										В4
Тема 8.2 Технологические требования к пассажирским перевозкам	В5									
<b>Раздел 9 Информационно-справочное обслуживание пассажиров</b>		В6								
Тема 9.1 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем.			В7							
Тема 9.2 Информационные услуги. Требования к ним.				В8						
Тема 9.3 Информационные услуги. Требования к ним.					В9					
Тема 9.4 Технические средства связи, применяемые в диспетчерском руководстве						В10				
Тема 9.5 Информационные технологии в справочном обслуживании							В2			
<b>Раздел 10. Организация работы специалиста по дистанционному информационно-справочному обслуживанию</b>								В3		
Тема 10.1 Инструктаж по охране труда. Ознакомление с предприятием.									В4	
Тема 10.2 Заказ транспортного средства на основе данных клиентов.										В5
Тема 10.3 Участие в составлении договоров на перевозку груза и аренды транспортного средства.		В6								

Условные обозначения: В – вопрос

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

Условие проведения:

Дифференцированный зачет проводится индивидуально для каждого студента в устной форме.

Условия приема: студент допускается до сдачи дифференцированного зачета при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- двенадцати практических работ.

-Количество вариантов задания:

Выбираются два вопроса из списка.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:

Каждому студенту задаются два вопроса из списка.

Время выполнения заданий:

20-30 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу, и пять минут на ответ.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература:

литература не используется.

Порядок подготовки: перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

Порядок проведения:

перед началом дифференцированного зачета преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания;

при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Оценка «отлично» ставится в том случае, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал (дидактические единицы, предусмотренные ФГОС или рабочей программой по дисциплине), исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, , правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не знает отдельных разделов программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает на вопросы.



### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену:**

1. Назовите три составляющих культуры речи. Приведите примеры как правильно, и как не правильно вести себя при деловой встрече.
2. Что такое речевые тактики общения. Приведите примеры.
3. Что такое языковая норма и история ее развития.
4. Основные понятия и определения ИТ и ИС.
5. Этапы развития и обеспечение ИТ и ИС.
6. Что такое Основы компьютерной безопасности.
7. Поясните основные правила ведение телефонных переговоров по составлению договора на доставку груза.
8. Программное обеспечение информационных технологий. Информационные технологии, используемые при оформлении документов.
9. Современные средства информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Приведите пример.
10. Основные операции и технологии в подготовки документов в программном обеспечении Microsoft Office. Приведите пример.
11. Освоение технологии работы с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).
12. **Правила составления писем по электронной почте.**
13. Претензии. Составление исковых требований.
14. **Составление коммерческих предложений. Примеры.**
15. Условия доставки грузов. Примеры из Инкотермс 2020.
16. Коммерческая служба АТП. Примеры.
17. Разработка рекламной кампании АТП и оценка ее эффективности. Примеры.
18. Сервис в транспортном обслуживании населения. Приведите примеры.
19. Организация и управление процессом оказания услуг. Приведите примеры.
20. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем.
21. Информационные услуги. Требования к ним.
22. Технические средства связи, применяемые в диспетчерском руководстве.
23. Заказ транспортного средства на основе данных клиентов.
24. Участие в составлении договоров на перевозку груза и аренды транспортного средства.
25. Назовите правила оформления делового письма.
26. Назовите правила ведения деловых переговоров.