

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров

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-51	-
Курс	2	-
Семестр	3,4	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, Дифференцированный зачет	-

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Синицына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено

на заседании цикловой комиссией № 6 ЦК «Организация перевозок и безопасность движения»

СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено

на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,

зам. директора по УР

Согласовано

с работодателем

Акт №10 от 16 апреля 2025 г.

Принято

на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено

приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»

№ 822/178а от 16 апреля 2025 г.

1 Паспорт оценочных материалов

1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения обучающимися программы по междисциплинарному курсу МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 3 семестре в форме семестрового контроля
- промежуточной аттестации во 4 семестре в форме дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Семестровый контроль проводится для всей группы одновременно, в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы.

Студент должен показать знания по темам с 1 по 7 Тематического плана рабочей программы. И иметь положительные оценки по четырем практическим работам.

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Дифференцированный зачет проводится в форма проведения дифференцированного зачета одновременно для всей группы в виде письменных ответов на любые два вопроса (рандомно выпавших) из списка для подготовки к дифференцированному зачету.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров		
Уметь:		
У1 - Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	- правильное и грамотное ведение телефонных переговоров с клиентов (создаются различные ситуации, претензия, жалоба, запрос и т.д.)	Практическая работа №1 Практическая работа №2 Вопрос 21 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У2 - Контроль качества обработки обращений клиентов.	- правильное и грамотное ведение документов и обращений с клиентами (по средствам телефона и компьютера)	Практическая работа №3 Вопрос 22 и 26 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У3 - Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов.	- правильное оформление транспортных документов (Путевых листов. Форма 4 П)	Практическая работа 6 и 7 Вопрос 38 и 39 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У4 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных	- уверенные знания по теме 6.2 Современные средства информационных и коммуникационных технологий в профессиональной	Вопрос 8 и 9 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
подразделений и групп специалистов	деятельности и теме 6.3 Программное обеспечение информационных технологий. Информационные технологии, используемые при оформлении документов.	
У5 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации.	- умение работать с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).	Вопрос 10 и 11 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
Знать:		
31 – Правила оказания Информационно-справочной поддержки клиентов.	- умение грамотно, правильно заполнять данные на клиента	Вопрос 8, 9 и 24 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
32 - Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации.	- умение отвечать на жалобы и претензии клиентов	Вопрос 7 и 13 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
33 - Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов.	- умение обрабатывать обращения, заявки клиентов. - умение заказать транспортное средство для клиента	Вопрос 18, 19 и 25 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
34 - Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании.	- уверенные знания по теме 7.2 Организация управление процессом оказания услуг Оформление коммерческого предложения	Практическая работа 5. Вопрос 15, 17 и 27 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
35 - Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании.	- правильное оформление информирования клиентов при возникновении внештатной ситуации	Вопрос 15 и 35 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров		
Уметь:		
У1 - Обработка обращений клиентов по	- правильное и грамотное ведение телефонных	Практическая работа №1 Практическая работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
дистанционным каналам коммуникации.	переговоров с клиентов (создаются различные ситуации, претензия, жалоба, запрос и т.д.)	Вопрос 21 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У2 - Контроль качества обработки обращений клиентов.	- правильное и грамотное ведение документов и обращений с клиентами (по средствам телефона и компьютера)	Практическая работа №3 Вопрос 22 и 26 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У3 - Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов.	- правильное оформление транспортных документов (Путевых листов. Форма 4 П)	Практическая работа 6 и 7 Вопрос 38 и 39 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У4 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	- уверенные знания по теме 6.2 Современные средства информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности и теме 6.3 Программное обеспечение информационных технологий. Информационные технологии, используемые при оформлении документов.	Вопрос 8 и 9 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
У5 - Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации.	- умение работать с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).	Вопрос 10 и 11 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
Знать:		
31 – Правила оказания Информационно-справочной поддержки клиентов.	- умение грамотно, правильно заполнять данные на клиента	Вопрос 8, 9 и 24 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
32 - Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации.	- умение отвечать на жалобы и претензии клиентов	Вопрос 7 и 13 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
33 - Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов.	- умение обрабатывать обращения, заявки клиентов. - умение заказать транспортное средство для клиента	Вопрос 18, 19 и 25 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
34 - Оперативное управление группами специалистов,	- уверенные знания по теме 7.2 Организация управление процессом оказания услуг	Практическая работа 5. Вопрос 15, 17 и 27 из Перечня вопросов для

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
участствующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании.	Оформление коммерческого предложения	подготовки к дифференцированному зачету
35 - Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании.	- правильное оформление информирования клиентов при возникновении внештатной ситуации	Вопрос 15 и 35 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Условия приема: до сдачи семестрового контроля допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- 4 практических работы.
- успешно освоивших темы с 1 по 4 рабочей программы.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

Семестровый контроль зачёт включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 20 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам семестрового контроля, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Условия приема: до сдачи дифференцированного зачёта допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- 8 практических работ.
- успешно освоивших темы с пятой по десятую рабочей программы.
- успешно ответивших на два вопроса из перечня вопросов для подготовки к дифференцированному зачету.

-Количество вариантов задания для дифференцированного зачета:

-Выбираются два вопроса из списка.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

дифференцированный зачёт включает все запланированные рабочей программой работы. Каждому студенту задаются два теоретических вопроса из списка.

Время проведения: 20-25 минут на подготовку письменного ответа на вопросы.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся 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.

Преподаватель озвучивает итоги по результатам ответов студентов, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация в 3 семестре. (семестровый контроль)

Оценка «отлично» ставится в том случае, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал (умеет грамотно вести деловые переговоры по телефону), 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.

Промежуточная аттестация в 4 семестре. (дифференцированный зачет)

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 (ответить на претензию, сформировать договорили коммерческое предложение, заполнить путевой лист), 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

Промежуточная аттестация в 3 семестре. (семестровый контроль)

Семестровый контроль проводится по итогам положительных оценок за темы с 1 по 4 Учебной программы и четырех практических работ.

Отчёт по практическим работам:

1. Практическая работа №1 Выявление, объяснение и исправление речевых ошибок. Ведение телефонных переговоров.
2. Практическая работа № 2 Составление таблицы «примеры речевых ошибок в языке деловых документов». Ведение телефонных переговоров.
3. Практическая работа № 3. Редактирование текста. Качество обращений клиента
4. Практическая работа № 4. Редактирование текста.

Промежуточная аттестация в 4 семестре. (дифференцированный зачет)

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

Отчёт по практическим работам:

1. Практическая работа № 5. Изучение функций коммерческой службы, выполнение упражнений по теме.
2. Практическая работа № 6. Рассмотрение ситуаций по теме «Маркетинговая деятельность АТП», решение задач на определение доли рынка и составление диаграммы.
3. Практическая работа № 7. Изучение технологии проведения маркетинговых исследований, выполнение упражнений, прогнозирование спроса.
4. Практическая работа № 8. Разработка рекламной кампании АТП и оценка ее эффективности.
5. Практическая работа № 9. Оформление коммерческого предложения.
6. Практическая работа № 10. Оформление заявки на транспортное средство.
7. Практическая работа № 11. Оформление транспортных документов (Путевых листов. Форма 4 П, 4 С)
8. Практическая работа № 12. Оформление заявки на перевозку груза.

3.2 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

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 ведения 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 подготовке 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. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем.
16. Информационные услуги. Требования к ним.
17. Технические средства связи, применяемые в диспетчерском руководстве.
18. Заказ транспортного средства на основе данных клиентов.
19. Участие в составлении договоров на перевозку груза и аренды транспортного средства.
20. Назовите правила оформления делового письма.
21. Назовите правила ведения деловых переговоров.
22. Опишите технологию обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации. Назовите критерии качества
23. Что такое информационно-справочная поддержка клиентов: предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации
24. Опишите алгоритм внесения информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
25. Опишите алгоритм обработки входящих и исходящих контактов клиентов. Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты.
26. Консультирование клиентов по вопросам приобретения услуг организации
27. Оформление заказов на приобретение услуг организации Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу. Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях
28. Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой. Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации. Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой.
29. Опишите как происходит регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов.
30. Опишите принципы по которым строится ответ на претензию клиента.
31. Виды договоров на транспорте и их содержание. Претензионная документация.
32. Виды претензионных документов, случаи и правила составления. Работа с претензионной документацией.
33. Назовите причины плохой коммуникации внутри организации.
34. Назовите факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
35. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем.
36. Информационные услуги. Требования к ним.
37. Технические средства связи, применяемые в диспетчерском руководстве.
38. Заказ транспортного средства на основе данных клиентов.
39. Участие в составлении договоров на перевозку груза и аренды транспортного средства. Расчет стоимости перевозки груза по прайс-листу.
40. Выставление счета клиенту. Оформление претензии