

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-45
Курс		1
Семестр		-
Форма промежуточной аттестации		Дифференцированный зачет

2024 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 6 ЦК «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено: Жуковская А.В.

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 10 от «24» апреля 2024 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»
№ 803/132а от «24» апреля 2024 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 контактных информационных центров.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- формы промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

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

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.)	Практическое занятие №1 Практическое занятие №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)	Практическое занятие №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)	Практическое занятие №1 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	- умение работать с текстом, таблицами и графикой:	Вопрос 10 и 11 из Перечня вопросов для подготовки к дифференцированному

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
информационно-справочному обслуживанию на уровне организации.	автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).	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	Практическое задание 3. 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

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

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

Количество работ:

зачета при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- трем практическим занятиям

-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 форме дифференцированного зачета

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 экзаменующегося

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

Отчёт по практическим занятиям:

- 1. Практическое занятие 1.** Виды договоров на транспорте и их содержание. Претензионная документация. Составление договора на перевозку груза
- 2. Практическое занятие 2.** Оформление заявки на транспортное средство
- 3. Практическое занятие 3.** Оформление транспортных документов (Путевых листов. Форма 4 П)

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 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. 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