

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Междисциплинарный курс: МДК 03.01 Организация работы  
специалиста контактных центров

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Дифференцированный зачет

2023 г.

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 2023 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 контактных информационных центров.

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

## 1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 - Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой	Правильное использование персонального компьютера	Практические работы
У2 - Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;	Грамотное использование специализированных программ сети «Интернет»	Практические работы
У3 - Работать с большим массивом информационных данных	Грамотное планирование ресурсов	Практические работы
У4 - Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов	Грамотная работа со структурными подразделениями и с группой специалистов	Практические работы
У5 - Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента	Умение оказывать информационное обслуживание на уровне организации	Практические работы
У6 Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера	Правильная обработка обращений клиента по дистанционным каналам коммуникации	Практические работы
У7 Резюмировать полученную от клиента информацию	Умение делать выводы для клиентов	Практические работы
У8 Вносить информацию в программы и базы данных организации	Грамотная работа с базами данных	Практические работы
У9 Формировать письменные ответы на запросы клиентов	Подготовка профессиональных ответов на запросы клиентов	Практические работы
У10 Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	Умение взаимодействовать с коллегами	Практические работы
У11 Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	Умение решать конфликтные ситуации с клиентами	Практические работы
У12 Оформлять заказы на услуги	Грамотное оформление заказов на услуги клиентов	Практические работы

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
У13 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации	Умение сглазить конфликтные ситуации	Практические работы
У14 Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки	Грамотный разбор ситуаций	Практические работы
У15 Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке	Умение работать с информацией	Практические работы
У16 Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус	Профессиональные ответы на обращения клиентов	Практические работы
У17 Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения	Умение определять причины возникновения претензий	Практические работы
У18 Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению	Грамотная работа по предоставлению клиенту различной информации	Практические работы
<b>Знать:</b>		
31 Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации	Умение ориентироваться в стандартах и методических документах	Практические работы
32 Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;	Умение принимать и регистрировать жалобы и презентации клиентов	Практические работы
33 Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов	Умение осуществлять мониторинг обработку обращений граждан	Практические работы
34 Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами	Умение управлять группами специалистов, оказывающих дистанционно-справочное обслуживание	Практические работы
35 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	Умение организовать и координировать действие подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Практические работы
36 Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности		Практические работы
38 Понятия банковской и/или коммерческой тайны	Умение применять на практике знания о банковской и коммерческой тайне	Практические работы
39 Стандарты оформления документов в организации	Знать стандарты оформления документов в организации	Практические работы

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
310 Правила деловой переписки и письменного этикета	Умение применять знания правил деловой переписки и письменного этикета	Практические работы
311 Организационная структура организации	Знать организационную структуру организации	Практические работы
312 Правила делового общения и речевого этикета	Умение применять знания делового общения и речевого этикета	Практические работы
313 Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умение применять специализированные программы в общении с клиентами	Практические работы
314 Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации	Умение применять знания методических документов	Практические работы
315 Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов	Умение использовать различные сценарии обработки заказов клиентов	Практические работы
316 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	Знать порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями внутри организации	Практические работы
317 Формы и способы оплаты услуг организации	Знать формы и способы оплаты услуг организации	Практические работы
318 Возможные технические неисправности, сбои в работе	Умение работать со сбоями в системе	Практические работы
19 Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание	Знать нормативно-справочную литературу по дистанционному информационно-справочному обслуживанию	Практические работы
320 Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов	Умение применять знания стандартов по работе с претензиями клиентов	Практические работы
321 Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	Умение выполнять алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	Практические работы
322 Стандарты оформления документов в организации	Умение применять стандарты оформления документов в организации	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> <b>Раздел 1 Культура речи или практика делового общения</b>	B1					B11				
<b>Раздел 2 Язык как средство общения</b> Тема 2.1 Речевые тактики общения		B2					B12			B22
<b>Раздел 3 Языковая норма, ее динамика и вариативность</b> Тема 3.1 Языковая норма и история ее развития			B3					B13		
<b>Раздел 4 Технологии создания и преобразования информационных объектов с использованием программного обеспечения Microsoft Office.</b> Тема 4.1 Освоение технологии работы с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).		B23		B4			B24		B14	
<b>Раздел 5 Служба движения. Функции службы организации перевозок</b> Тема 5.1 Особенности работы АТП в новых условиях хозяйствования	B16				B5					B15
<b>Раздел 6. Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами</b> Тема 6.1 Договорные отношения в коммерческой деятельности на транспорте		B17				B6		B25		
<b>Раздел 7 Техническая поддержка</b>			B18				B7			

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
клиентов организации Тема 7.1 Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой.										
<b>Раздел 8 Анализ структуры делового общения</b> Тема 8.1 Причины плохой коммуникации	В26			В19				В8		
Тема 8.2 Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении					В20				В9	
Тема 8.3 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем Требования к ним						В21				В10

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:

- по итогам успешной сдачи теоретического курса.

-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 выдается 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 дифференцированному зачету:

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
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