

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение инклюзивного высшего образования
«Московский государственный
гуманитарно-экономический университет»

КАЛМЫЦКИЙ ФИЛИАЛ ФГБОУ ИВО «МГГЭУ»



Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине
ОП.12 Деловое общение
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности СПО
38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Элиста, 2022 г.

Разработчик

Калмыцкий филиал ФГБОУ ИВО «Московский государственный гуманитарно-экономический университет», преподаватель
О.В. Тиминова *О.В. Тиминова*

Эксперт

ООО «ТК Постсервис», генеральный директор, Саранов Н.Н. *Н.Н. Саранов*

Рассмотрено на заседании предметно-цикловой комиссии
общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей



Протокол № 3 от « 06 » 10 2022 г.

Председатель ПЦК *Г.А. Тарасенко* /Г.А. Тарасенко/

Одобрено научно-методическим советом

Протокол № 2 от « 02 » 10 2022 г.

Председатель НМС *Н.С. Бамбушева* /Н.С. Бамбушева/

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОП.12 Деловое общение

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Уметь:			4 семестр - дифференцированный зачет
- выстраивать коммуникационный процесс;	- понимание основ коммуникационного процесса в организации; - построение коммуникационного процесса;	практическое задание №2	
- логически верно, аргументированно строить устную речь;	- применение основ речевой, логической культуры деловых коммуникаций	практическое задание №2	
- вести диалог в ходе деловой беседы, совещания;	- использование методов ведения деловых совещаний, бесед	практическое задание №2	
- применять различные методы ведения деловых переговоров;	- составление плана беседы, переговоров, деловых совещаний; - применение различных методов ведения деловых переговоров	практическое задание №2	
- применять в практике делового общения нормы деловой этики	- использование норм деловой этики	практическое задание №2	
Знать:			
- роль коммуникаций в управлении организацией;	- изложение роли коммуникаций в управлении организацией	теоретическое задание №1	
- основные принципы организации устного делового общения;	- понимание и воспроизведение основных принципов организации устного делового общения;	теоретическое задание №1	
- основные правила проведения деловых бесед, совещаний;	- понимание основных правил проведения деловых бесед, совещаний;	теоретическое задание №1	
- различные методы ведения деловых переговоров;	- понимание различных методов ведения деловых переговоров	теоретическое задание №1	

- основы деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций	- понимание основ деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций	теоретическое задание №1	
---	--	--------------------------	--

2. Комплект оценочных средств

2.1 Задания для проведения дифференцированного зачета

Условия выполнения задания

Задания выполняются на аудиторном занятии

Максимальное время выполнения задания: 45 мин.

Задание (теоретическое) №1

Вариант №1

ЗАДАНИЕ: Выберите правильный ответ на поставленные вопросы:

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера — адресата
- б) Духовные идеалы партнера — адресата
- в) Потребности и склонности партнера — адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интраверты
- в) оба варианта верны

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами
- в) Аудиальными образами

9. Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Статусно — ресурсных сил манипулятора
 - в) Личностно — психологических сил манипулятора
10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) Использование партнером — адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) Убеждения
 - б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
 - в) Расположения
13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) Выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) Дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятора
 - в) оба варианта правильные
14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) Информационные
 - б) Риторические
 - в) Альтернативные
15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
 - б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
 - в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

Вариант №2

ЗАДАНИЕ: Выберите правильный ответ на поставленные вопросы:

1. К средствам невербальной коммуникации относятся:
 - а) Такетика
 - б) Проксемика, кинесика
 - в) оба варианта правильные
2. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - а) Поза, мимика
 - б) Рукопожатие
 - в) Покашливание
3. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
 - а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
 - б) Утаивание информации
 - в) Дозирование информации
4. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
 - а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
 - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью

компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

5. Мишени манипулятивного воздействия — это:

а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

6. Невербальными средствами общения являются:

а) Рукопожатие, походка, взгляд

б) Телефон

в) Электронная почта

7. Персональная дистанция в процессе общения:

а) Свыше 350см

б) 50 — 120см

в) 120 — 350см

8. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Просьбы, приказа, призыва

б) Познательного сообщения

в) Электронной почты

9. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

б) Дискуссионным обсуждением проблем

в) Выслушиванием жалоб клиентов

10. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) Похлопывание по спине

б) Мимика

в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров

11. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) Дистанция между общающимися

б) Интонация, громкость голоса

в) Жесты

12. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера

в) оба варианта правильные

13. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

б) Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

14. Общение — это:

а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми

б) Процесс формирования и развития личности

в) оба варианта правильные

15. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

а) Уважительность

- б) Эгоизм
- в) Доброжелательность

Задание (практическое) №2.

Внимательно прочитайте условия задачи, выполните ее решение

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: в учебном кабинете
 2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин
1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.
 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.
 3. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.
 4. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

2.2 Пакет экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Отметка о выполнении
Задание (теоретическое) №1 Выберите правильный вариант ответа		
- выстраивать коммуникационный процесс;	- понимание основ коммуникационного процесса в организации; - построение коммуникационного процесса;	
- логически верно, аргументированно строить	- применение основ речевой, логической культуры деловых коммуникаций	

устную речь;		
- вести диалог в ходе деловой беседы, совещания;	- использование методов ведения деловых совещаний, бесед	
- применять различные методы ведения деловых переговоров;	- составление плана беседы, переговоров, деловых совещаний; - применение различных методов ведения деловых переговоров	
- применять в практике делового общения нормы деловой этики	- использование норм деловой этики	
Задание (практическое) №2 Решение ситуационных практических задач		
- роль коммуникаций в управлении организацией;	- изложение роли коммуникаций в управлении организацией	
- основные принципы организации устного делового общения;	- понимание и воспроизведение основных принципов организации устного делового общения;	
- основные правила проведения деловых бесед, совещаний;	- понимание основных правил проведения деловых бесед, совещаний;	
- различные методы ведения деловых переговоров;	- понимание различных методов ведения деловых переговоров	
- основы деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций	- понимание основ деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций	

Условия выполнения задания

Время выполнения заданий: 45 мин. Место выполнения задания: в учебном кабинете

Оборудование: ручка, бумага

Литература для экзаменуемых (справочная, методическая и др.):

Основные источники:

1. Жернакова М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 76 — URL: <https://urait.ru/bcode/494510/p.76>

Дополнительные источники:

1. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>

2. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

3. Соболев В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболев, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>

ЭТАЛОН ОТВЕТОВ

Задание (теоретическое) №1. Выберите правильный вариант ответа.

№ тестового задания	ВАРИАНТ - 1	ВАРИАНТ -2
1	Б	В
2	А	Б
3	В	Б
4	Б	В
5	В	Б
6	В	А
7	А	Б
8	Б	А
9	В	Б
10	Б	В
11	АВ	Б
12	Б	В
13	В	А
14	Б	В
15	АБ	Б

Критерии оценок

Задание №1 (теоретическое)

Оценка	Критерии
«Отлично»	90 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	80 – 90 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	70 - 80 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	менее 70% правильных ответов

Критерии оценок

Задание № 2(практическое)

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся правильно и точно выполнил практическое задание, показал умение работать с учебной литературой, проявив самостоятельность.
«Хорошо»	Обучающийся в выполнении практического задания имеет незначительные замечания и поправки со стороны преподавателя. Обучающийся может самостоятельно добывать знания, работать с

	учебной литературой.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в выполнении практического задания имеет значительные замечания и поправки со стороны преподавателя. Обучающийся не в полной мере умеет работать с учебной литературой, знания и умения у него сформированы частично.
«Неудовлетворительно»	Обучающийся в выполнении практического задания имеет значительные замечания и поправки со стороны преподавателя. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с учебной литературой, у него не сформированы знания и умения.