

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 текущей 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 *Тарасенко* /Г.А. Тарасенко/

Одобрено научно-методическим советом

Протокол № 2 от « 06 » 10 2022 г.

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

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

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

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания
Уметь		контрольные вопросы, тестовые задания
- выстраивать коммуникационный процесс;	- понимание основ коммуникационного процесса в организации; - построение коммуникационного процесса;	
- логически верно, аргументированно строить устную речь;	- применение основ речевой, логической культуры деловых коммуникаций	
- 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	
- выстраивать коммуникационный процесс;	- понимание основ коммуникационного процесса в организации; - построение коммуникационного процесса;	
Знать		
- 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	

2. Комплект оценочных средств
 2.1. Задания для проведения текущей аттестации

Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях

Задание: дайте ответы на поставленные вопросы:

1. Понятие коммуникации. Для чего необходимы формирование коммуникативных качеств?
2. Считаете ли Вы себя коммуникабельным человеком? Что Вам мешает в общении?
3. Приведите примеры невербальной коммуникации.
4. Опишите элементы коммуникационного процесса.
5. Дайте характеристику этапам коммуникационного процесса.
6. Сталкивались ли Вы с коммуникационными барьерами? Охарактеризуйте их.
7. Что такое семантические барьеры?
8. Какие виды коммуникаций существуют и какие из них нежелательны?
9. Чем отличаются организационные коммуникации от межличностных?
10. В чем заключается эффективность коммуникационного процесса?

Тема 1.2. Современные формы деловых коммуникаций

1. Охарактеризуйте информационно-коммуникационные потребности современного общества, возможности и тенденции развития информационных технологий, основные принципы их функционирования.
2. Назовите коммуникационные возможности цифровых устройств.
3. Опишите тенденции развития информационных технологий и мультимедиа.
4. Какие возможности и особенности Интернета для коммуникаций Вам известны?
5. В чем роль Интернета во внутренних коммуникациях организации?
6. Дайте характеристику различным видам деловых коммуникаций в цифровой среде: PR, государственные услуги, электронная почта, конференции и переговоры online, профессиональное общение в социальных сетях.

Тема 2.1. Деловая беседа

1. Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?
2. Какие виды деловой беседы реализуются в практике управления? Какова цель каждой из них?
3. Что включает в себя подготовка деловой беседы?
4. Перечислите этапы деловой беседы.
5. Что означают слова «слушать эффективно»?

Тема 2.2. Деловое совещание

1. Для каких целей собираются совещания?
2. Какие действия включает в себя подготовка делового совещания?
3. Для чего нужна повестка дня и протокол совещания?
4. Какова роль и задачи руководителя во время проведения совещания?

Тема 3.1. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.

1. Какова роль переговоров в управлении организацией?
2. Каковы особенности деловых переговоров, отличающие их от других видов коммуникаций?
3. Какова специфическая функция переговоров?
4. Какой метод ведения деловых переговоров считается наиболее действенным и эффективным?

Тема 3.2. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров

1. Почему к переговорам необходимо готовиться?
2. Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
3. Каковы принципы Гарвардского метода?
4. Что нужно сделать, готовясь к проведению переговоров?
5. Какое значение имеет психологическая подготовка к переговорам?

Тема 4.1. Основы этики в деловом общении.

Выберите правильный вариант ответа на вопросы

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
а) Аристотель;

- б) Гегель;
- в) Кант;
- г) Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

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

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм.

4. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый.

5. Главной христианской добродетелью является:

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение.

6. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение.

7. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) долг;
- б) достоинство;
- в) ответственность;
- г) справедливость;
- д) честь.

8. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а) благо;
- б) долг;
- в) счастье;
- г) честь.

Тема 4.2. Культура деловых коммуникаций и деловой этикет

1. Состав понятия «деловая культура».
2. Сущность понятия «культура деловых коммуникаций».
3. Требования, предъявляемые к культурной речи.
4. Универсальные этические нормы делового общения.
5. Понятие «деловой этикет» и его составляющие.

Тема 4.3. Деловой имидж

1. Сущность делового имиджа и его составные элементы.
2. Механизмы психологического восприятия, положенные в основу повышения эффективности деловых коммуникаций.
3. Существующие техники эффективного речевого общения.

2.2. Критерии оценивания

Критерии оценки контрольных вопросов

Оценка	Критерии
Отлично	глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, свободное ориентирование в программном материале, уверенное владение профессиональной терминологией, грамотное логичное изложение ответа, грамотное использование междисциплинарных связей, аргументированное суждение по поставленным вопросам, отсутствуют затруднения в ответах на дополнительные или уточняющие вопросы.
Хорошо	полное овладение содержанием учебного материала, ориентирование в программном материале, владение профессиональной терминологией, грамотное изложение ответа, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности, использование междисциплинарных связей, на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан правильный ответ.
Удовлетворительно	знание и понимание содержания основных положений программного материала, но неполное, непоследовательное изложение ответа, допуск неточностей в определении понятий, слабое владение профессиональной терминологией, неуверенность при использовании междисциплинарных связей, аргументы по поставленным вопросам недостаточны, затруднения в ответах на дополнительные или уточняющие вопросы.
Неудовлетворительно	не усвоена значительная часть программного материала, неумение выделять главное и второстепенное, искажение смысла понятийного аппарата и профессиональной терминологии, беспорядочное и неуверенное изложение ответа с существенными ошибками, невладение навыками аргументации своих суждений, незнание междисциплинарных связей.

Критерии оценивания тестовых заданий

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

2.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

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. Соболевников В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный

Интернет-ресурсы:

1. Актуальные проблемы экономики и менеджмента. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=51090>

2. Бизнес, менеджмент и право. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=>

3. Еженедельник «Директор-Инфо» www.directorinfo.ru

4. Федеральный образовательный портал ЭСМ Экономика-Социологии

5. Менеджмент www.ecsocman.edu.ru