Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.10.2026 08:10:31
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК по образовательной программе 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)»

Протокол от 24.10.2025 № 2

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

**по дисциплине**

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

**«Деловые коммуникации»**

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

**программе подготовки специалистов среднего звена**

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

**«Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)»**

наименование образовательной программы

**специальность 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)»**

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель Тарасова Е.В., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства, кандидат педагогических наук, доцент

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

В результате изучения обучающийся должен

**иметь практический опыт:** делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

**уметь:**

– осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;

– при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);

– координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;

– развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;

– распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;

– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

**знать:**

– общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;

– формы и типы деловой коммуникации;

– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

### 1.2. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

| № | Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД) | Код компетенции |
|---|---|---|
| | | общие компетенции |
| 1. | Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций | ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| 2. | Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях | ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| 3. | Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления | ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| 4. | Этикет в деловых коммуникациях | ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| 5. | Формы и нормы устных и письменных коммуникаций | ОК 4, ОК 5, ОК 9 |

### 1.3. Система оценивания по дисциплине «Деловые коммуникации»

Курс изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – контрольная работа.

| Шкала оценки уровня сформированности компетенций | | Шкала оценки уровня освоения дисциплины | |
|---|---|---|---|
| Уровневая шкала оценки компетенций | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, % | |
| Допороговый | Ниже 61 | Ниже 61 | «не зачтено» |
| Пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | «зачтено» |
| | | 70-85,9 | «зачтено» |
| Повышенный | 86-100 | 86-100 | «зачтено» |

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

### Вопросы для подготовки к контрольной работе

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОГЭС.08 «Деловые коммуникации» обучающимися по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) для промежуточной аттестации. Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности. Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

### Вопросы открытого типа

**ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;**

**ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;**

**ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.**

**Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций**

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.

2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.

3. Что такое кинесические средства общения?

4. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.

5. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?

6. Какие вы знаете проксемические средства общения?

7. Что такое «вербальное» общение?

8. Что такое «нерефлексивное» слушание?

9. Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания.

10. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.

11. Назовите основные цели общения.

12. Какие типы вопросов вы знаете?

13. Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении.

14. Назовите формы вербальной коммуникации.

15. Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком.

16. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.

17. Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента.

18. Что такое кодирование информации?

19. Что такое «раскодирование» информации?

20. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?

21. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?

22. Дайте определение делового общения.

23. Перечислите основные функции речи.

24. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

## Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

1. Дайте определение личности.

2. Что входит в структуру личности?.

3.Укажите механизмы межличностной перцепции

4. Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки.

5. Назовите виды малых групп.

6. Что такое «референтная» группа?

7.Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении.

8. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс.

9 Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении?

10. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.

11. Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»?

12. Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»?

13. Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»?

### Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

1. Приведите типологии конфликтов.

2. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.

3. Перечислите типы конфликтных личностей.

4. Что такое «конфликтоген»?

5. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.

6. Что такое « конфликт», типы конфликтов.

7. Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна.

8. Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну.

9.Что такое « барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.

10. Дайте определение «конструктивного» конфликта.

11. Дайте определение «деструктивного» конфликта.

12. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?

13. Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации?

### Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях

1. Что такое «этические нормы ?

2.Что такое «этикет» делового общения?

3. Перечислите основные принципы делового этикета.

4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?

5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.

6 .Что входит в понятие «деловой этикет»?

7. Дайте определение «общегражданского этикета».

8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.

9. Каковы основные функции речевого этикета?

10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте.

11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?

12. Как называется свод правил поведения в бизнесе?

Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.

2. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов

3. Что такое «деловой переговор»?

4. Назовите цели информационного и оперативного совещаний.

5. Перечислите виды деловых совещаний.

6. Перечислите виды документов по их функциональному назначению.

7.Что такое «документ» и подлинник документа?

8.Что является реквизитами документа?

9.Что такое документооборот?

10. Перечислите распорядительные документы организации.

11. Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии?

12. Перечислите информационно-справочные документы организации.

13. Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания?

14. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.

15. Виды вопросов к собеседнику.

16. Каковы основные функции деловой беседы?

17. Каковы особенности делового телефонного разговора?

Вопросы закрытого типа:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Тема 1. «Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций»

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?

А) вспыльчивость

Б) интенсивность

В) темперамент

2. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?

А) Познание

Б) Стереотип

В) Идентификация

3. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:

А) деловые отношения

Б) общение

В) коммуникатор

4. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому

Б) хранение

В) недоступность

5. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?

А) Кинесика

Б) просодические и экстралингвистические средства

В) такесика

## Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

1. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?

А) сенситив

Б) рационал

В) интроверт

2. Признак малой группы.

А) наличие структуры

Б) нет общих форм и мнений

В) нет совместной деятельности

3. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение

А) реальная

Б) референтная

В) закрытая

4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?

А) нонконформизм

Б) референтность

В) конформизм

5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?

А) эмпатия

Б) аттракция

В) рефлексия

## Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

1.Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:

А) деструктивный

Б) конструкторский

В) конструктивные

2. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена

А) компромисса

Б) конкуренции

В) дискуссии

3. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:

А) стиль сотрудничества

Б) стиль приспособления

В) стиль компромисса

4.Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?

А) демонстративный

Б) ригидный

В) практик

## Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях

1.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?

А) этикет

Б) имидж

В) культура

2.Деловой этикет – это …?

А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя

Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя

В) моральные требования, предъявляемые к людям

3.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?

А) тот, кто первый позвонил

Б) тот, кому звонили

В) оба должны попытаться дозвониться

## Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

1 .Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это…

А) распорядительные документы

Б) информационно-справочные документы

В) организационные документы

2. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются…

А) распорядительными документами

Б) организационными документами

В) информационно-справочными

3. Идентификатором электронной почты является

А) отметка (колонтитул)

Б) адрес почты

В) сообщение