

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.01.2025 17:01:34  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**КОМПЛЕКТ  
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ  
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОПЦ.12 ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность (профиль): Предпринимательство и интернет-маркетинг

Квалификация выпускника: Специалист торгового дела

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Челябинск 2026

Процесс изучения дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>	<b>Владеть навыками</b>
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	—
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	—
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	—

## **ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам**

**Знания** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Какой компонент ситуации общения определяет то, ради чего оно затевается (например, передача информации или изменение настроения партнера)? а) Средства общения б) Цель общения в) Содержание общения г) Пространственное положение  
**Ответ: б) Цель общения**
2. Вставьте пропущенное слово: Совокупность правил, регулирующих речевое поведение в различных ситуациях официального и неофициального взаимодействия, называется речевой \_\_\_\_\_. **Ответ: этикет**
3. Установите соответствие между уровнем общения и его характеристикой:
  1. Фатический
  2. Информационный
  3. Личностный а) Обмен глубокими переживаниями, формирование доверия б) Поддержание контакта, обмен приветствиями без глубокого смысла в) Передача фактов, данных, профессиональной информации **Ответ: 1-б, 2-в, 3-а**
4. Решите ситуацию: Студент готовится к деловой беседе с потенциальным работодателем. Какой этап подготовки следует выполнить первым? а) Продумать возможные вопросы собеседника б) Определить цель беседы в) Подобрать аргументы в свою пользу г) Выбрать место и время встречи **Ответ: б) Определить цель беседы**
5. Вставьте пропущенное слово: Механизм социальной перцепции, позволяющий понять чувства и переживания партнёра через эмоциональный отклик, называется \_\_\_\_\_.  
**Ответ: эмпатия**
6. Установите соответствие между типом коммуникативного воздействия и его описанием:
  1. Авторитарный
  2. Диалогический а) Партнёры равноправны, учитываются мнения всех участников б) Один участник доминирует, навязывает своё мнение, не учитывая позицию другого **Ответ: 1-б, 2-а**
7. Какой вид взаимодействия характеризуется объединением усилий участников для достижения общей цели? а) Конкуренция б) Избегание в) Кооперация г) Противодействие **Ответ: в) Кооперация**

**Умения** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы

в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

8. Проанализируйте ситуацию: В ходе обсуждения проекта возникло недопонимание между участниками команды. Какой первый шаг наиболее эффективно поможет распознать суть проблемы? а) Немедленно предложить своё решение б) Выслушать позиции всех сторон и уточнить ключевые моменты в) Перенести обсуждение на

- другое время г) Обратиться к руководителю за вмешательством **Ответ: б)**  
**Выслушать позиции всех сторон и уточнить ключевые моменты**
9. Установите соответствие между этапом решения коммуникативной задачи и действием:
1. Анализ задачи
  2. Поиск информации
  3. Составление плана
  4. Реализация плана
  5. Оценка результата а) Подбор источников, консультаций, примеров б) Выделение главного, разбивка на подзадачи в) Проверка: достигнута ли цель, что можно улучшить г) Определение последовательности шагов и сроков д) Непосредственное выполнение намеченных действий **Ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-д, 5-в**
10. Решите задачу: Вам нужно подготовить краткое выступление на 3 минуты перед коллегами. Вы определили цель, подобрали аргументы и теперь думаете над структурой. Какой элемент структуры следует разместить сразу после приветствия? а) Заключение с призывом к действию б) Основная часть с ключевыми тезисами в) Обозначение темы и плана выступления г) Ответы на возможные вопросы **Ответ: в)**  
**Обозначение темы и плана выступления**
11. Вставьте пропущенное слово: Для эффективного ведения деловой беседы важно не только говорить, но и активно \_\_\_\_\_, чтобы своевременно корректировать ход диалога. **Ответ: слушать**
12. Проанализируйте ситуацию: После завершения презентации вы заметили, что часть аудитории выглядела растерянной. Какое действие поможет вам корректно оценить результат и последствия своего выступления? а) Игнорировать реакцию, так как материал был подготовлен качественно б) Спросить у нескольких слушателей обратную связь и проанализировать их комментарии в) Сразу извиниться перед всеми за возможную непонятность г) Предложить всем заполнить подробную анкету с оценкой по 10-балльной шкале **Ответ: б) Спросить у нескольких слушателей обратную связь и проанализировать их комментарии**
13. Вставьте пропущенное слово: Процесс понимания причин поступков другого человека через приписывание ему определённых мотивов и качеств называется каузальной \_\_\_\_\_. **Ответ: атрибуцией**
14. Установите соответствие между видом коммуникативного барьера и способом его преодоления:
1. Смысловой барьер
  2. Эмоциональный барьер
  3. Барьер незнания а) Уточнение терминов, использование понятных формулировок, примеры из практики собеседника б) Снижение напряжения, создание доверительной атмосферы, техники самоконтроля в) Предоставление необходимой информации, обучение, инструктаж **Ответ: 1-а, 2-б, 3-в**

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

**Знания** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

15. Что из перечисленного относится к психологическим основам деятельности коллектива? а) Индивидуальные предпочтения в еде б) Групповые нормы, ценности и традиции в) Личные хобби сотрудников г) Внешний вид офиса **Ответ: б) Групповые нормы, ценности и традиции**
16. Вставьте пропущенное слово: Способность человека понимать эмоциональное состояние другого и сопереживать ему называется \_\_\_\_\_. **Ответ: эмпатия**
17. Установите соответствие между типом личности и его характеристикой в командной работе:

1. Лидер
2. Исполнитель
3. Генератор идей а) Предлагает нестандартные решения, творчески подходит к задачам б) Берёт на себя ответственность, организует работу группы в) Добросовестно выполняет поручения, следует инструкциям **Ответ: 1-б, 2-в, 3-а**
18. Решите ситуацию: В команде возник конфликт из-за распределения задач. Какой психологический принцип поможет снять напряжение? а) Игнорировать эмоции участников б) Признать значимость мнения каждого и найти компромисс в) Передать решение руководству без обсуждения г) Разделить команду на изолированные подгруппы **Ответ: б) Признать значимость мнения каждого и найти компромисс**
19. Вставьте пропущенное слово: Совокупность людей, объединённых общими целями, задачами и совместной деятельностью, называется \_\_\_\_\_. **Ответ: коллектив (или команда)**
20. Установите соответствие между этапом проектной деятельности и его содержанием:
  1. Инициация проекта
  2. Планирование
  3. Реализация а) Определение целей, сроков, ресурсов и распределение ролей б) Запуск проекта, формулировка идеи и обоснование необходимости в) Непосредственное выполнение задач, контроль процесса **Ответ: 1-б, 2-а, 3-в**
21. Какая психологическая особенность личности наиболее важна для успешной работы в команде? а) Замкнутость б) Коммуникабельность в) Ригидность мышления г) Избегание ответственности **Ответ: б) Коммуникабельность**

**Умения** организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

22. Проанализируйте ситуацию: Новый сотрудник не понимает, как взаимодействовать с коллегами. Какое действие поможет ему эффективно влиться в коллектив? а) Ждать, пока к нему сами подойдут с предложениями помощи б) Активно задавать вопросы, уточнять правила и нормы команды в) Работать изолированно, чтобы не мешать другим г) Критиковать существующие порядки для привлечения внимания **Ответ: б) Активно задавать вопросы, уточнять правила и нормы команды**
23. Установите соответствие между задачей руководителя команды и способом её решения:
  1. Мотивация участников
  2. Разрешение конфликта
  3. Организация обратной связи а) Проведение индивидуальной беседы, выслушивание сторон, поиск компромисса б) Регулярные встречи, обсуждение успехов и зон роста, поощрение инициатив в) Создание доверительной атмосферы, признание заслуг, постановка достижимых целей **Ответ: 1-в, 2-а, 3-б**
24. Решите задачу: Вам нужно организовать работу небольшой группы над проектом. С чего целесообразно начать? а) Немедленно приступить к выполнению задач б) Провести установочную встречу: обозначить цели, роли и сроки в) Раздать задания без обсуждения, чтобы сэкономить время г) Дождаться указаний от вышестоящего руководства **Ответ: б) Провести установочную встречу: обозначить цели, роли и сроки**
25. Вставьте пропущенное слово: Для эффективного взаимодействия с руководством важно своевременно \_\_\_\_\_ о ходе выполнения задач и возникающих трудностях. **Ответ: информировать (или сообщать)**
26. Проанализируйте ситуацию: Клиент выражает недовольство сроками выполнения работы. Какое действие поможет сохранить конструктивное взаимодействие? а) Оправдываться и перекладывать ответственность на коллег б) Выслушать претензию, извиниться и предложить вариант решения в) Игнорировать эмоциональную реакцию

клиента г) Прекратить общение до улучшения настроения клиента **Ответ: б)**

**Выслушать претензию, извиниться и предложить вариант решения**

27. Вставьте пропущенное слово: Умение адаптировать стиль общения под особенности собеседника (коллеги, руководителя, клиента) называется \_\_\_\_\_ коммуникацией.

**Ответ: гибкой (или адаптивной)**

28. Установите соответствие между типом взаимодействия и ситуацией, в которой оно наиболее уместно:

1. Сотрудничество
2. Наставничество
3. Деловая координация а) Опытный сотрудник помогает новичку освоить профессиональные навыки б) Участники команды совместно работают над общей задачей, обмениваясь ресурсами в) Коллеги согласовывают сроки и форматы передачи результатов для синхронизации работы **Ответ: 1-б, 2-а, 3-в**

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

**Знания** особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

29. Какой стиль речи преимущественно используется для оформления служебных документов и официальной переписки? а) Разговорный б) Официально-деловой в) Художественный г) Публицистический **Ответ: б) Официально-деловой**

30. Вставьте пропущенное слово: Уважительное отношение к культурным традициям, мнениям и особенностям коллег, даже если они отличаются от ваших, называется профессиональной \_\_\_\_\_. **Ответ: толерантностью**

31. Установите соответствие между видом документа и его назначением:

1. Служебная записка
2. Приказ
3. Деловое письмо а) Информирование руководства о текущих вопросах внутри организации б) Обращение к партнерам или клиентам во внешней среде в) Распорядительный документ, обязательный для исполнения сотрудниками **Ответ: 1-а, 2-в, 3-б**

32. Решите ситуацию: Вам нужно написать сообщение коллеге о переносе встречи. В каком стиле следует оформить сообщение в рабочем чате? а) Максимально кратко, без приветствия, используя сленг б) Вежливо, четко указав причину, время и место новой встречи в) Эмоционально, с использованием множества восклицательных знаков г) В художественном стиле, чтобы заинтересовать собеседника **Ответ: б)**

**Вежливо, четко указав причину, время и место новой встречи**

33. Вставьте пропущенное слово: Классическая структура устного сообщения включает вступление, \_\_\_\_\_ и заключение. **Ответ: основную часть**

34. Установите соответствие между правилом коммуникации и его проявлением:

1. Ясность изложения
2. Вежливость
3. Логичность а) Использование этикетных формул, уважительное обращение б) Последовательное раскрытие темы, связь между частями рассказа в) Использование понятных слов, отсутствие двусмысленности **Ответ: 1-в, 2-а, 3-б**

35. Что относится к особенностям социального контекста, которые необходимо учитывать при общении? а) Погодные условия в день встречи б) Иерархия в коллективе и статус собеседника в) Цвет одежды собеседника г) Марка автомобиля сотрудника **Ответ: б) Иерархия в коллективе и статус собеседника**

**Умения** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

36. Проанализируйте ситуацию: Коллега из другого региона допустил ошибку в произношении термина во время совещания. Какое действие проявит толерантность и

сохранит деловую атмосферу? а) Громко исправить его при всех, чтобы не было путаницы б) Игнорировать ошибку, если она не влияет на суть, или мягко уточнить позже в) Посмеяться над ошибкой, чтобы разрядить обстановку г) Сделать замечание в письменном виде после собрания **Ответ: б) Игнорировать ошибку, если она не влияет на суть, или мягко уточнить позже**

37. Установите соответствие между навыком коммуникации и действием, которое его демонстрирует:
1. Грамотное изложение мыслей
  2. Оформление документов
  3. Учет культурного контекста а) Проверка текста на соответствие нормам делового стиля и отсутствие опечаток б) Построение предложений без речевых ошибок, использование терминов по назначению в) Уважение к национальным праздникам и традициям партнеров **Ответ: 1-б, 2-а, 3-в**
38. Решите задачу: Вы составляете служебную записку. Где необходимо разместить дату и подпись автора? а) Только в начале документа после заголовка б) В конце документа, после текста в) На полях документа для экономии места г) Дату в начале, подпись в конце **Ответ: б) В конце документа, после текста**
39. Вставьте пропущенное слово: Чтобы мысль была понятна собеседнику, необходимо формулировать её \_\_\_\_\_, избегая сложных оборотов и лишней информации.  
**Ответ: четко (или ясно)**
40. Какой подход наиболее эффективен при устном выступлении перед разнородной аудиторией (руководство и коллеги)? а) Использовать сложный профессиональный жаргон, понятный только узким специалистам б) Адаптировать язык выступления, объясняя термины и учитывая интересы всех групп в) Говорить только о том, что интересно руководству, игнорируя коллег г) Читать текст с листа без зрительного контакта **Ответ: б) Адаптировать язык выступления, объясняя термины и учитывая интересы всех групп**
41. Вставьте пропущенное слово: При письменной коммуникации важно соблюдать нормы орфографии и пунктуации, чтобы не исказить \_\_\_\_\_ сообщения. **Ответ: смысл**
42. Установите соответствие между речевой ошибкой и способом её устранения:
1. Нарушение логики повествования
  2. Использование разговорной лексики в документе
  3. Неверное обращение к собеседнику а) Замена слов на нейтральные или официальные синонимы б) Использование имени и отчества или должностного обращения согласно этикету в) Составление плана выступления, проверка последовательности аргументов **Ответ: 1-в, 2-а, 3-б**