Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 05.11.2026 14:08:27
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28524a4e0d8f56c5a3a6

КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru| www.ecmsb.ru

РАССМОТРЕНО:
Педагогическим советом ЧПОУ
Колледж «Современная школа бизнеса»
Протокол № 10
от «22»_ мая__2026 года

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЧПОУ Колледж «Современная школа бизнеса»
_____ Т.С. Ледович
«22» мая 2026 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена по учебной дисциплине

ОПЦ.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ОПЦ. Общепрофессиональный цикл
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

г. Ставрополь, 2026

Фонд оценочных средств составлен с учетом федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.08.2022 N 775.

Фонд оценочных средств предназначен для преподавания общеобразовательной дисциплины обучающимся очной формы обучения по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение Колледж «Современная школа бизнеса», г. Ставрополь.

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой методической комиссии специальных дисциплин. Протокол № 10 от 22 мая 2026 года.

Содержание

1.Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов
……**Ошибка! Закладка не определена.**
1.1Область применения 4
1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины 6
1.2.1Формы итоговой аттестации по ППССЗ при освоении учебной дисциплины 10
1.2.2 Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины 10
2 Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине 11
2.1 Задания для экзаменующихся 11
2.1.1 Задания теоретической (тестовой) части 11
2.1.2 Задания практической части 16
2.2 Ключ для оценки практического задания 57
2.2.1 Вопросы для подготовки к зачету с оценкой 57

Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов

Область применения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины **ОПЦ.06 Д**еловые и профессиональные коммуникации основной, основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

ФОС предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОПЦ.06 «Деловые и профессиональные коммуникации» для специальности СПО 43.02.17 «Технологии индустрии красоты».

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

В результате освоения учебной обучающийся должен освоить предусмотренные ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты результаты общие компетенции:

Умения	**Знания**
Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Средства контроля	Результаты контроля
Выполнение практических заданий Устный опрос естирование	Знает: виды деловой коммуникации типологию клиентов партнерские отношения, правила проведения переговоров основы конфликтологии способы коммуникации в цифровой среде понятие о профессиональных сообществах профессиональную коммуникация на рабочем месте Применяет знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдает принципы деловой коммуникации - взаимодействовует с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивает партнерские отношения со стейкхолдерами - находит решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализует стратегию продвижения в социальных сетях - управляет и развивает профессиональное сообщество - соблюдает правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства в форме *дифференцированного зачёта* предназначены для промежуточной аттестации и оценки знаний и умений обучающихся по программе учебной дисциплины ОПЦ.06 «Деловые и профессиональные коммуникации» основной образовательной программы по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Выполните тестовое задание

Общие рекомендации по выполнению тестового задания

Внимательно прочитайте задание, выберите правильный вариант ответа.

Задание выполняется на бланке ответа и сдается для проверки преподавателю.

Тестовые задания

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

а) общения + б) понимания в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

а)

приспособле
ния б)
конкуренции
+ в)
компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:
а) ответными реакциями
собеседников б) общением в
пределах видимости
в) непосредственным речевым контактом +

4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
а) модели поведения +
б) заинтересованности в отношениях с
другими в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
а) наиболее сложной
проблеме б) вновь
возникших вопросах
в) том, что связывает партнеров +

6. При авторитарном стиле ведения совещания
руководитель: а) допускает возражения
б) уверенно держит бразды
правления + в) ищет поддержку
среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профес
а) вежливости
б) привлекательном
имидже в) деловой
обязательности +

8. Цель формального приема в начале переговоров:
а) создать атмосферу
взаимопонимания + б) высказать
точку зрения своей стороны в)
выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:
а)
сознательно
сти б)
постепенно
сти в)
терпимости
+

10. Коммуникативная сторона общения:
а) взаимопонимание участников
общения б) обмен информацией

между людьми +
в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том,
чтобы: а) избегать конфронтации +
б) избегать личных оскорблений
в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:
а) Сократ
б)
Аристотел
ь + в)
Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:
а)
однополюсны
е + б)
риторические
в) зеркальные

14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:
а) развитие человеческого
общества б) внутреннюю
природу человека в) мораль
и нравственность +

15. Видение себя глазами партнера по общению — это:
а)
рефлексия
+ б)
отчуждени
е
в) идентификация

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют
вопросы: а) однополюсные
б)
информационные
+ в) для
ориентации

17. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в
форме: а) размышлений
б)
взаимодейств
ия в)
сопереживани
я +

18. Деловая этика представляет собой:
а) личное поведение человека
б) совокупность принципов поведения

людей + в) деловые отношения
предпринимателей

19. Альтернативные вопросы предоставляют не более … вариантов выбора: а) пяти
б)
дву
х
в)
тре
х +

20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:
а)
«интроверс
ия» б)
«риторика»
+ в)
«лингвисти
ка»

21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности + б) хозяйственных сооружений
в) транспортной инфраструктуры

22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) афоризмы
б)
вульгаризм
ы + в)
эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) эпитизмы
б) афоризмы
в) варваризмы +

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) эпитизмы
б)
жаргонизм
ы + в)
афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является: а) английский язык
б) немецкий
язык в)
латынь +

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого
воспроизводства б)
«иерархии эффектов» +
в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:
а)
энтропие
й + б)
антропие
й в)
интропи
ей

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют: а) диалогом
б)
трансакция
ми в)
трансактам
и +

29. Совокупность норм литературного произношения называют: а) орфографией
б)
синонимо
м в)
орфоэпие
й +

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью: а) прямой
б)
внутренне
й + в)
наружной

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:https://book.ru/book/938764 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:https://book.ru/book/942402 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL:https://book.ru/book/939058 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
4. Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL:https://book.ru/book/940045 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978- 5-4365-6341-1. — URL:https://book.ru/book/939080 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. — URL:https://book.ru/book/939839 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293000

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: https://www.b17.ru/tests/
2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL:https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890