

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.09.2025 14:47:23

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322575

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № ____

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

Деловые коммуникации

Наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки (специальность)
38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль)

Организация внешнеэкономической деятельности

*наименование направленности (профиля) указывается в случае отличия
наименования*

направленности(профиля) от наименования направления подготовки (специальности)

Присваиваемая квалификация
специалист

Форма обучения
Очная, заочная

Челябинск 2025 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *38.05.02 Таможенное дело*,

Направленность (профиль, специализация, магистерская программа):

Организация внешнеэкономической деятельности

Присваиваемая квалификация: специалист таможенного дела,

Дисциплина: ***Деловые коммуникации***

Семестр (семестры) изучения: очное-2 семестр, заочное- 2курс

Форма (формы) промежуточной аттестации: *очная, заочная форма обучения-зачет*

Система оценивания: *балльная система.*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенции согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
ОПК-5:	Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.	ОПК-5.1. Обладает базовыми знаниями по осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций. ОПК-5.2. Использует знания для осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций. ОПК-5.3. Применяет навыки по использованию внутриорганизационных и	Знать: - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми; основы принятия организационно-управленческих решений; Уметь: -анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников; разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		межведомственных коммуникаций.	команде. Владеть: - навыками коллективной работы, организаторскими способностями; - навыками познавательной деятельности, навыками разрешения внутри и межличностных конфликтов;
УК-4:	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3. Имеет навыки академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знать: -виды и типы устной и письменной деловой коммуникации: особенности вербальной и невербальной коммуникации для решения профессиональных задач Уметь: -уметь работать с научной литературой и другими источниками информации Владеть: -опытом участия в диалогических формах делового общения; систематизации отечественных и зарубежных информационных источников, их отбора с целью подготовки обзоров событий за определённый период

2.2. Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций

2.2.1. Компетенции (УК-4 и ОПК-5) формируется в процессе изучения ранее пройденных дисциплин:

Документационное обеспечение управленческой деятельности

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 5 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства промежуточной аттестации
1.	<i>УК-4 и ОПК-5</i> Знать: - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми; Уметь: - применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности; - коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников; Владеть: - навыками коллективной работы, организаторскими способностями.	Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 1-10 Теоретические вопросы к Практические вопросы
2.	<i>УК-4 и ОПК-5</i> Знать: - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми; Уметь: - учитывать психологические основы коммуникаций, - преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении, Владеть: - навыками коллективной работы, организаторскими способностями. - применять различные стили руководства коллективом;	Тема 2. Коммуникативный процесс. Барьеры коммуникации	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 11-20 Теоретические вопросы Практические вопросы
3.	<i>УК-4 и ОПК-5</i> Знать: - способы формирования положительного имиджа делового человека,	Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса	Конспект, тест, вопросы для устного опроса	Тест № 21-33 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<ul style="list-style-type: none">- методы управления персоналом;- основные теории лидерства и власти;- принципы формирования команды- особенности невербальной бизнес- коммуникации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности;- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;- эффективно работать в команде,- анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять различные стили руководства коллективом;- опытом распознавания значения жестов в бизнес-общении,	общения. вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации	(собеседования)	
4.	<p><i>УК-4 и ОПК-5</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основы конфликтного поведения в коллективе, способы разрешения и преодоления конфликтов;- механизмы возникновения взаимопонимания между людьми;- основы национального и международного этикета- особенности самопрезентации, публичного выступления;- правила электронного этикета;	Тема 4. Разновидности национально языка и функциональные стили речи	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 34-41 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- способы формирования положительного имиджа делового человека,
 - основы принятия организационно-управленческих решений;
 - методы управления персоналом;
 - основные теории лидерства и власти;
 - принципы формирования команды
 - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения,
 - особенности жанров устной и письменной диалогической деловой речи,
 - монологические особенности бизнес-коммуникаций,
 - речевые особенности выступления с электронной презентацией,
 - особенности невербальной бизнес-коммуникации
- Уметь:
- применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности;
 - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
 - разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.
 - учитывать психологические основы коммуникаций,
 - преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении,
 - эффективно работать в команде,
 - соблюдать правила речевого и



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 8 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

<p>не речевого этикета в бизнес-коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none">- вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства коммуникации- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;- разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.- осуществлять эффективную речевую самопрезентацию,- готовить публичную речь,- понимать язык невербальной Деловые коммуникации,- готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией,- грамотно оформлять электронную презентацию,- грамотно писать личные деловые бумаги ,- учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении,- учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения.- анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- навыками социально-психологического анализа;- навыками коллективной работы, организаторскими способностями.- применять различные стили руководства коллективом;			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 9 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

	<ul style="list-style-type: none">- навыками организовывать групповую работу- навыками познавательной деятельности, навыками разрешения внутри и межличностных конфликтов;- опытом публичного выступления,- опытом распознавания значения жестов в бизнес-общении,- опытом подготовки выступления с электронной презентацией,- опытом написания личных деловых бумаг, электронной деловой переписки в сфере деловой коммуникации,			
5.	<p><i>УК-4 и ОПК-5</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- монологические особенности бизнес-коммуникаций,- особенности невербальной бизнес-коммуникации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности;- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;коммуникативные барьеры в деловом общении,- эффективно работать в команде,- соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес-коммуникации;- вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства	Тема 5.1 Деловая беседа, совещание	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 42-45 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 10 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

	<p>коммуникации</p> <ul style="list-style-type: none">- осуществлять эффективную речевую самопрезентацию,- учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении, <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- навыками коллективной работы, организаторскими способностями.- опытом публичного выступления,- опытом распознавания значения жестов в бизнес-общении,			
6.	<p><i>УК-4 и ОПК-5</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- механизмы возникновения взаимопонимания между людьми;- основы национального и международного этикета- особенности самопрезентации, публичного выступления;- правила электронного этикета;- способы формирования положительного имиджа делового человека,- основы принятия организационно-управленческих решений;- методы управления персоналом;- монологические особенности бизнес-коммуникаций,- речевые особенности выступления с электронной презентацией,- особенности невербальной бизнес-коммуникации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять различные приемы и средства познания других	Тема 5.2 Деловые переговоры	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 46-52 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 11 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

<p>людей в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;- преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении,- эффективно работать в команде,- соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес-коммуникации;- вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства коммуникации- учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении,- учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения.- анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- навыками коллективной работы, организаторскими способностями.- применять различные стили руководства коллективом;- опытом публичного выступления,- опытом распознавания значения жестов в бизнес-общении,- опытом подготовки выступления с электронной презентацией,			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 12 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

1.	<p>УК-4 и ОПК-5</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- механизмы возникновения взаимопонимания между людьми;- публичного выступления;- способы формирования положительного имиджа делового человека,- монологические особенности бизнес-коммуникаций,- речевые особенности выступления с электронной презентацией,- особенности невербальной бизнес-коммуникации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности;- соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес-коммуникации;- вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства коммуникации- готовить публичную речь,- понимать язык невербальной Деловые коммуникации,- готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией,- грамотно оформлять электронную презентацию, <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- опытом публичного выступления,	Тема 5.3 Публичное выступление	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 53-58 Теоретические вопросы Практические вопросы
8.	<p>УК-4 и ОПК-5</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения,	Тема 5.4 Деловое письмо	Конспект, тест, вопросы для устного опроса	Тест № 59-62 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 13 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<p>- особенности жанров устной и письменной диалогической деловой речи, Уметь: - соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес-коммуникации; - грамотно писать личные деловые бумаги , - учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении, Владеть: - опытом написания личных деловых бумаг, электронной деловой переписки в сфере деловой коммуникации,</p>		(собеседования)	
9.	<p><i>УК-4 и ОПК-5</i> Знать: - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми; - основы национального и международного этикета - особенности самопрезентации, публичного выступления; - способы формирования положительного имиджа делового человека, - монологические особенности бизнес-коммуникаций, Уметь: - применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности; - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - преодолевать коммуникативные барьеры в</p>	Тема 5.5 Деловое общение по телефону	Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Тест № 63-72 Теоретические вопросы Практические вопросы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 14 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

	<p>деловом общении, - соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес-коммуникации; - вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства коммуникации Владеть: - навыками делового общения по телефону</p>			
10.	<p><i>УК-4 и ОПК-5</i> Знать: - основы конфликтного поведения в коллективе, способы разрешения и преодоления конфликтов; - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми; - основы национального и международного этикета - особенности невербальной бизнес- коммуникации Уметь: - применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности; - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде. - учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения. - анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое</p>	<p>Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика</p>	<p>Конспект, тест, вопросы для устного опроса (собеседования)</p>	<p>Тест № 73-81 Теоретические вопросы Практические вопросы</p>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 15 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

поведение работников; Владеть: - Опытном разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.			
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе по дисциплине. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре и являются учебно-методическими материалами ограниченного (конфиденциального) пользования.

3.2 Порядок проведения и содержание оценочных средств для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в два этапа.

На первом этапе студент выполняет тестовые задания из 20 вопросов. Продолжительность – 25 минут.

На втором этапе студент выполняет контрольное задание из трех вопросов (ответ на открытые вопросы, ситуационная задача). Время выполнения – 30 минут.

3.2.1. База закрытых тестовых вопросов

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
Тема 1 Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере		
1.	1. Сферами делового общения являются	А. служебная Б. коммуникативная В. культурная Г. Лична
2.	Общение - это:	А. Все ответы верны Б. Процесс передачи информации В. Процесс установления контактов между людьми Г. Процесс формирования и развития личности
3.	Термин “коммуникация” появился в научной литературе	А. в начале XX в. Б. в начале XXI в. В. в конце XIX в.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 16 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4.	Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию - это	А. Коммуникация Б. Конфликт В. Лекция
5.	Сколько этапов в коммуникационном процессе	А. 4 Б. 7 В. 5 (начало обмена информацией. воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. передача информации через использование выбранных каналов связи. декодированием. этап обратной связи)
6.	Что является специфической чертой делового общения?	А. нерегламентированность Б. отсутствие эмоций В. регламентированность Г. доверительность коммуникаций
7.	Коммуникативная сторона общения это:	А. процесс обмена информацией между двумя людьми Б. процесс восприятия людьми друг друга В. процесс взаимодействия между людьми Г. все ответы верны
8.	Содержание общения – это...	А. Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому Б. Ради чего существо вступает в акт общения? В. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому Г. Расшифровка информации



Версия документа - 1	стр. 17 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

9.	Способы общения – это...	А. Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому Б. Ради чего существо вступает в акт общения? Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому В. Взаимодействие между людьми
10.	В деловом контакте предпочтительно использовать:	А. Вопросы Б. Утверждения В. Категорические утверждения Г. Уточнения

Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации

11.	Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются	А. деструкцией; Б. диссонансом; В. шумом; Г. дисгармонией
12.	Создатель сообщений - это	А. получатель; Б. источник; В. канал
13.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:	А. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами Б. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга В. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Г. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные



		знания к каждой деловой ситуации
14.	Коммуникативный барьер, который характеризуется несоответствием стиля речи коммуникатора и партнера по общению – это...	А. барьер отношения Б. барьер избегания В. барьер социально-культурных различий Г. барьер понимания
15.	Коммуникативный барьер, который характеризуется уклонением коммуниканта от контакта с собеседником – это..	А. организационный барьер Б. барьер избегания В. технический барьер Г. барьеры совместимости и координации
16.	Что из ниже перечисленного может относиться к «шумам», искажающим смысл сообщения?	А. различия в должностном статусе коммуникаторов Б. особенности языка и культуры различия в восприятии информации В. все вышеперечисленные
17.	Основными характеристиками качественной коммуникации являются (найдите лишнее):	А. привлечение сотрудников в процесс коммуникационного взаимодействия; Б. формальный характер коммуникаций в организации; В. своевременность распространения информации Г. способность сотрудников работать с большими информационными массивами
18.	С помощью какого приема можно преодолеть барьер фонетического непонимания?	А. ранжирование информации Б. внятной, разборчивой и достаточно громкой речи, без скороговорки В. применение правильной аргументации Г. договариваться об одинаковом



		ПОНИМАНИИ КЛЮЧЕВЫХ СЛОВ
19.	С помощью какого приема можно преодолеть семантические барьеры непонимания	А. применение правильной аргументации Б. ранжирование информации В. говорить максимально просто
20.	Чем характеризуются организационные барьеры общения?	1. удаление участников общения друг от друга 2. авторитарный стиль управления 3. отсутствие информированности сотрудников 4. все вышеперечисленное
Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса общения. вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации		
21.	Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:	А. закрытая поза, суженные зрачки глаз Б. открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении В. поворот тела и носка ноги в сторону от вас
22.	Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:	А. директивной Б. понимающей В. принижающе - уступчивой
23.	Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям:	А. интимная Б. социальная В. личная
24.	Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:	А. жесты оценки Б. жесты самоконтроля В. жесты расположения
25.	Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка:	А. языка тела и слов Б. языка телодвижений и письменной речи В. устной речи и ее параметров Г. языка телодвижений и



		диапазонов речи
26.	Какие ошибки допущены с точки зрения невербалики? Вы вошли, не поздоровались, не говорите к кому вы и на какую вакансию, не сняли верхнюю одежду, не улыбаетесь, жуete жевачку:	А. кинесика Б. просодика В. проксемика
27.	Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:	А. неуверенность Б. превосходство и гордость В. скрытое наблюдение
28.	Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:	А. руки, скрещенные на груди Б. указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком В. прикрытие рта ладонью
29.	Персональная дистанция в процессе общения:	А. 120-350см Б. 15-50см В. 50-120см Г. Свыше 350см
30.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:	А. Жестов Б. Информационных технологий В. Определенного темпа речи Г. Похлопываний по плечу Д. Устной речи
31.	Проксемическими характеристиками невербального общения являются:	А. Дистанция между общающимися Б. Мимика В. Похлопывание по спине Г. Телефон



		Д. Угол общения партнеров
32.	Просодическими средствами невербального общения выступают	А. Громкость голоса Б. Дистанция между общающимися В. Жесты Г. Интонация Д. Плач
33.	Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:	А. неуверенный в себе человек, все копирует; Б. нервничает, взволнован; В. хочет поскорее расстаться с Вами; Г. расположен к Вам, согласен с Вами.
Тема 4. Разновидности национально языка и функциональные стили речи		
34.	Какой функциональный стиль книжного языка характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса?	А. научный стиль Б. официально-деловой стиль В. публицистический стиль
35.	Жанры официально-делового стиля выполняют следующие функции:	А. Объяснительную, обязательную, приказывающую Б. Информационную, предписывающую, констатирующую В. Аналитическую, разъяснительную, обязательную Г. Приказывающую, приказывающую, аналитическую
36.	Основное требование к деловому стилю:	А. Точность, не допускающая интолкований Б. Свободное выражение мысли В. Жесткое ограничение мысли Г. Нет особых требований



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 22 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

37.	Основными чертами официально-делового стиля являются:	А. Сложность текста Б. Объяснение всех вопросов В. Подробность текста Г. Лаконичность, краткость текста
38.	Основными чертами официально-делового стиля являются:	А. Авторское отношение к тексту Б. Нейтральный тон изложения В. Ссылка на авторитеты Г. Личная адресность документов
39.	Особенностями официально-делового стиля является	А. 1 Официальным автором и адресатом документа почти всегда являются организации в целом Б. Личная адресность документов В. Авторское отношение к тексту Г. Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач
40.	Особенностями официально-делового стиля является	А. Авторское отношение к тексту Б. Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач В. Повторяемость (регулярность использования одних и тех же языковых средств) Г. Личная адресность документов
41.	Особенностями официально-делового стиля является	А. Личная адресность документов Б. Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач В. Авторское отношение к тексту Г. Тематическая ограниченность круга решаемых организацией задач
Тема 5.1 Деловая беседа, совещание		



42.	Какого типа деловых совещаний НЕ существует:	А. совещания по планированию Б. совещания по выбору сотрудников В. совещания по мотивации труда
43.	В начале делового совещания необходимо сразу	А. Высказать одну из точек зрения Б. Объявить повестку дня В. Решить спорные вопросы Г. Согласовать правила работы
44.	Деловая беседа – это...	А. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы Б. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему В. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы Г. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного
45.	К методам ведения деловых переговоров относят следующие:	А. метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации; Б. метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции; В. компрописный метод, метод интеграции, вариационный метод

Тема 5.2 Деловые переговоры



46.	В рамках дискуссионного этапа ведения переговоров решаются следующие вопросы (найдите лишнее):	А. представление сторон друг другу Б. изложение проблемы В. создается система аргументации своей точки зрения Г. принимается решение
47.	Переговоры различаются ...	А. По сфере деятельности Б. По цели В. По характеру взаимоотношений между сторонами Г. Все три ответа
48.	В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:	А. В какое время провести переговоры Б. Какое количество человек должно участвовать в переговорах В. Какая ставится цель Г. Какая должна быть форма одежды
49.	В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:	А. В какое время провести переговоры Б. Какое количество человек должно участвовать в переговорах В. Какой стиль взаимоотношений наиболее характерен для сторон Г. Какая должна быть форма одежды
50.	Делегацию гостей следует посадить:	А. Рассадка гостей не играет роли в переговорах Б. Лицом к двери В. Спиной к двери Г. Кто как расположится за столом переговоров
51.	Целью диалога на различных этапах переговоров является:	А. Диалог с целью отстаивания своей позиции Б. Диалог с целью получения наибольшей выгоды В. Диалог с целью обезопасить себя Г. Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы,



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 25 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		разрешения конфликта
52.	Переговоры – это...	А. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему Б. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного В. Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу Г. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы
Тема 5.3 публичное выступление		
53.	Какие раздражители лучше и безопаснее применять для привлечения внимания к выступлению?	А. Постоянное повышение голоса Б. Лексику, юмор В. Монотонное чтение/рассказ Г. Агрессивное поведение во время выступления
54.	Причинами волнения при публичном выступлении могут быть?	А. Боязнь забыть Б. Фактор неопределенности, непредсказуемости того, как пройдет выступление В. Чувство волнения может быть вызвано ощущением собственной неполноценности, неуверенности в себе, недооценки своих возможностей. Г. Все ответы верны



55.	Какие, по вашему мнению, элементы должна содержать вступительная часть публичной речи?	А. Привлечение внимания Б. Установление контакта с аудиторией В. Фиксация внимания Г. Все ответы верны
56.	В конце выступления оратор не должен	А. повторять основные положения доклада Б. извиняться, что из-за нехватки времени не все вопросы были оповещены В. благодарить слушателей за внимание Г. говорить аудитории комплименты
57.	В среднем, по исследованиям психологов, человек может активно слушать в течение:	А. 5 минут Б. 15 минут В. 45 минут
58.	Презентация – это...	А. 1 Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу Б. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного В. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы Г. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему
Тема 5.4 Деловое письмо		
59.	Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)	А. бумага должна быть хорошего качества; Б. ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 27 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		В. абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края; Г. на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.										
60.	Что такое деловое письмо?	а) выражение уважительного отношения к другим людям; б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами; в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом; г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.										
61.	Установите соответствие типов документов основаниям их классификации:	<table border="1"><tr><td>1) оригинал</td><td>а) сроки исполнения</td></tr><tr><td>2) внутренняя переписка</td><td>б) сфера деятельности</td></tr><tr><td>3) управленческие</td><td>в) фактор адресата</td></tr><tr><td>4) распорядительные</td><td>г) первичность/вторичность</td></tr><tr><td>5) срочные</td><td>д) содержание и назначение</td></tr></table> <p>1-г; 2-в; 3-д; 4-б;5-а</p>	1) оригинал	а) сроки исполнения	2) внутренняя переписка	б) сфера деятельности	3) управленческие	в) фактор адресата	4) распорядительные	г) первичность/вторичность	5) срочные	д) содержание и назначение
1) оригинал	а) сроки исполнения											
2) внутренняя переписка	б) сфера деятельности											
3) управленческие	в) фактор адресата											
4) распорядительные	г) первичность/вторичность											
5) срочные	д) содержание и назначение											
62.	Разновидностями справочно-информационных документов являются...	А. постановление; Б. личное дело; В. телеграмма; Г. служебная записка.										
Тема 5.5 Деловое общение по телефону												



63.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза _____ положительно воспринимается _____ клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»	А. Отрицательно Б. Положительно
64.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза _____ положительно воспринимается _____ клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?	А. Отрицательно Б. Положительно
65.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза _____ положительно воспринимается _____ клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр	А. Отрицательно Б. Положительно
66.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза _____ положительно воспринимается _____ клиентом,	А. Отрицательно Б. Положительно



	ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.	
67.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.	А. Отрицательно Б. Положительно
68.	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».К сожалению, Анна еще обедает.	А. Отрицательно Б. Положительно
69.	Кто должен перезвонить, если телефонный разговор прервался?	А. тот, кто звонил Б. тот, кому звонили В. тот, кто больше заинтересован Г. перезванивать не надо
70.	После какого звонка необходимо отвечать по телефону?	А. после 5 Б. после 1 В. после 4 Г. после 2-3



Версия документа - 1	стр. 30 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

71.	Телефонный разговор должен начинаться фразой?	А. Слушаю Вас! Б. Алло! В. Кто это говорит? Г. Компания NN, добрый день!
72.	Как правильно закончить телефонный разговор?	А. До свидания! Б. У меня все! В. Еще перезвоню! Г. Я закончил!
Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика		
73.	Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:	А. Деструктивные конфликты Б. Конструктивные конфликты В. Не подходит ни один вариант из предложенных
74.	Конфликты, возникающие между отдельными государствами или группами государств, называются:	А. межличностными Б. внутриличностными В. Межгрупповыми Г. международными
75.	Стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигают максимума, называется:	А. эскалацией конфликта Б. послеконфликтным периодом В. инцидентом Г. завершением конфликта
76.	В качестве участников конфликтного взаимодействия выступают:	А. Отдельные личности Б. Группы В. Организации Г. Все три ответа
77.	Объектом конфликта может быть:	А. Все то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон Б. Право на имущество В. Право выбора Г. Право собственности



78.	Конфликт состоит из:	А. Конфликтной ситуации и инцидента Б. Только из конфликтной ситуации В. Только из инцидента Г. Субъектов и объектов конфликта
79.	К видам конфликтов в зависимости от количества участников относят:	А. Внутриличностные Б. Все три ответа В. Межличностные Г. Внутригрупповые
80.	По направленности воздействия различают следующие виды конфликтов:	А. Вертикальные, горизонтальные Б. Открытые, скрытые В. Социальные, национальные Г. Антагонистические, компромиссные
81.	Конфликт, который охватывает сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры, называется:	А. Эмоциональным Б. Мотивационным В. Интеллектуальным Г. Рациональным
82.	Сотрудничество – это...	А. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия Б. Поиск решения за счет взаимных уступок В. Активная борьба индивида за свои интересы Г. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения



Версия документа - 1	стр. 32 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

83.	Соперничество, противоборство – это ...	<p>А. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения</p> <p>Б. Активная борьба индивида за свои интересы</p> <p>В. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия</p> <p>Г. Поиск решения за счет взаимных уступок</p>
84.	Компромисс – это ...	<p>А. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения</p> <p>Б. Активная борьба индивида за свои интересы</p> <p>В. Поиск решения за счет взаимных уступок</p> <p>Г. Активный поиск решения, которое удовлетворяет всех участников взаимодействия</p>
85.	Уклонение – это ...	<p>А. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия</p> <p>Б. Поиск решения за счет взаимных уступок</p> <p>В. Активная борьба индивида за свои интересы</p> <p>Г. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения</p>

3.2.2 База вопросов для открытого тестирования¹

№ п/п	Формулировка вопроса
1.	Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.

¹Тесты открытые со свободным кратким ответом



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 33 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

2.	Дайте определения базовым понятиям: «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3.	Структура общения, общая характеристика структурных элементов (сторон или уровней).
4.	Раскройте содержание коммуникационного процесса, его элементов и этапов.
5.	В чём заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации? Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
6.	Определите роль кинетики (кинетики) как компонента невербального общения, продемонстрируйте и раскройте содержание основных жестов, поз, мимических движений.
7.	Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
8.	Перцептивный уровень общения: место и роль в общей структуре общения, содержание уровня.
9.	Типовые схемы формирования первого впечатления: барьер восприятия и его виды, само-презентация и её виды.
10.	Коммуникативный уровень общения: функция, техника «активное слушание» и основные правила «пристройки» к партнёру.
11.	Коммуникативный барьер: понятие, причины, пути преодоления.
12.	Психологические способы воздействия на партнёра (психологические методы управления).
13.	Психофизиологические основы личности и их роль в общении: познавательные процессы, темперамент, эмоции.
14.	Психологические свойства и качества как основа прогнозирования поведения партнёра: характер, Я-концепция, уровень притязания и др.
15.	Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.
16.	Раскройте основные этапы хода деловой беседы, приведите рекомендации специалистов по начальному этапу беседы.
17.	Основные виды вопросов в беседе, основные виды замечаний к собеседнику (от собеседника).
18.	Содержание психологических приёмов формирования аттракции; комплимент и правила его формирования.
19.	Раскройте основные этапы процесса подготовки и проведения переговоров; приведите научные рекомендации по созданию благоприятного психологического климата в процессе переговоров.
20.	Приёмы манипулятивного воздействия на партнёра в общении.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 34 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

21.	Объясните значение и правила критики в профессиональной деятельности.
22.	Деловой разговор по телефону: особенности общения, правила организации.
23.	Публичная речь: понятие, требования, приёмы привлечения внимания слушателей.
24.	Техника и тактика аргументирования.
25.	Технология эффективного взаимодействия «выигрыш/выигрыш».
26.	Влияние на деловые коммуникации характеристик трудовой группы.
27.	Влияние роли и статуса на поведение человека.
28.	Деловые коммуникации в команде; процесс командообразования.
29.	Влияние типа организационной культуры на коммуникативное поведение работников и менеджеров.
30.	Роль артефактов в формировании организационных коммуникаций.
31.	Стандарты корпоративной культуры как регуляторы деловых коммуникаций.
32.	Основы межкультурных отношений в менеджменте.
33.	Конфликты в организации: понятие, типология и причины.
34.	Технология управления конфликтом в организации.
35.	Предупреждение, регулирование, разрешение конфликтов в организации.
36.	Коммуникационная сеть в организации: понятие, виды.
37.	Коммуникационные стили работников организации.
38.	Организационные факторы формирования внутренних деловых коммуникаций: разделение труда (специализация), власть, иерархия, масштаб управляемости, система прав и ответственности.
39.	Делегирование полномочий в развитии деловых коммуникаций.
40.	Основные правила этики делового общения.

3.2.1 перечень вопросов для подготовки к зачету

3.2.1.1 Перечень вопросов к зачету (теоретическая часть)

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Что называют стилем общения? Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.
4. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
5. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»
по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 35 из 38

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

6. Дайте классификацию невербальных средств общения. Назовите функции невербальных средств общения в речи
7. Охарактеризуйте кинесические средства общения. Какова их роль в деловом общении?
8. Что относят к просодическим и экстралингвистическим средствам общения?
9. Перечислите такесические средства общения и укажите их смысловую нагрузку. Какие факторы определяют их выбор? Какое место в общении занимают?
10. Какие проксемические средства общения вам известны? Приведите примеры. Как влияет пространственная организация общения на его эффективность?
11. В чем специфика вербальных коммуникаций?
12. Охарактеризуйте механизмы воздействия в деловом общении.
13. Дайте определение понятию «конфликт». Какие существуют классификации конфликта? Назовите причины возникновения конфликта в процессе общения.
14. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вы знаете?
15. Дайте определение понятию «деловая беседа» и перечислите ее основные функции. Охарактеризуйте этапы подготовки и проведения деловой беседы.
16. Что такое «деловые переговоры»? Какие стратегии ведения переговоров вы знаете? Назовите тактические приемы ведения переговоров.
17. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? Назовите виды делового письма и правила их оформления.
18. В чем состоит специфика этики делового общения? Охарактеризуйте этические принципы общения. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении?
19. Назовите основные правила ведения телефонного разговора.
20. Обозначьте национальную специфику делового этикета и делового общения.
21. Какова специфика публичного выступления? Перечислите приемы привлечения и поддержания внимания и интереса аудитории.
22. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?
23. Какие гендерные особенности поведения проявляются в деловом общении?



24. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров? Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
25. Охарактеризуйте информационные технологии в деловой коммуникации. Назовите виды электронных коммуникаций.

3.2.1.2. Содержание практических заданий к зачету

1. Расшифровать значение определённых жестов деловых партнеров.
2. Расшифровать значение определённых поз, занимаемых партнерами в процессе деловой коммуникации.
3. Составить план делового ужина.
4. Составить план делового письма.
5. Проанализировать поведение делового партнёра.
6. Назвать ошибки в поведении деловых партнёров.
7. Проанализировать определённую конфликтную ситуацию, возникшую в деловом общении, и предложить разрешения конфликта.

8

Кейс «молодой руководитель»

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

Обеим сторонам это надо пережить. Негативный эффект от прихода нового управленца продержится в коллективе не больше полугода. За это время тема будет сто раз поднята и попросту наскучит большинству. Руководителю же нужно, чтобы к этому времени появилась возможность продемонстрировать свою профессиональную зрелость».

9.

Кейс «Дедлайн»

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования Кафедра экономики отраслей и рынков		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 37 из 38	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.	
-------------------------------------------------------------------	--

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в виде трех этапов. Для этого необходимо: пройти открытое тестирование; выполнить итоговый тест.

На первом этапе студент кратко отвечает на открытые три тестовых вопроса (полученных случайным выбором). Продолжительность – 30 минут. Тесты, открытые со свободным ответом, не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

На втором этапе студент выполняет итоговый тест. Тест представлен в виде закрытых вопросов, при ответе предполагается выбор правильного варианта из предложенных.

На третьем этапе студент выполняет практическое задание. В течении 15 минут.

Критерии оценки тестового контроля знаний студентов.

Тесты предоставляются студентам в качестве раздаточного материала на бумажном носителе.

Критерии оценки по тестам следующие:

«зачтено» - 90-100% правильных ответов;

«зачтено» - 70-90% правильных ответов;

«зачтено» - 50-70% правильных ответов;

«не зачтено» - менее 50% правильных ответов.

Итоговая оценка по дисциплине в семестре складывается из общего количества баллов текущей аттестации и итогового тестирования

Рейтинг студента определяется как сумма баллов за работу в семестре (текущая аттестация). Усвоение изучаемой студентом учебной дисциплины в семестре оценивается максимум в 100 баллов.

I. Текущая аттестация (работа в семестре) – 60 баллов

1. Студенты выполняют все виды учебной работы (включая самостоятельную).

2. С целью контроля успеваемости студентов в ходе изучения дисциплины в середине семестра проводится промежуточная аттестация



3. В конце семестра студент имеет возможность один раз переписать одну из неудачно выполненных контрольных работ по своему выбору. При этом прежние баллы, полученные за работу, аннулируются, и работа оценивается заново.

4. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа у доски, участие в студенческих конференциях и т.п.).

К качеству эссе предъявляются определенные

требования, а именно:

- глубина и полнота раскрытия сущности темы;
- объективность изложения содержания первоисточников;
- умение структурировать проблемное пространство, структурная упорядоченность;
- логичность, связность изложения;
- стиль и грамотность изложения.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «зачтено»: предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются системные знания по дисциплине, необходимые для овладения способностью к коллективной работе, организаторскими способностями, а также навыками разрешения внутри и межличностных конфликтов и опытом участия в диалогических формах делового общения.
2. Средний уровень соответствует оценке «зачтено»:
 - предполагает формирование компетенций на менее высоком уровне: формируется общее понимание дисциплины, студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины с отдельными неточностями, решать практические задачи с небольшими затруднениями.
3. Базовый уровень соответствует оценке «зачтено»: предполагает формирование компетенций на начальном уровне: формируется общее представление о дисциплине, владение терминологией, умение в целом ориентироваться в разрешении внутри и межличностных конфликтов и опытом участия в диалогических формах делового общения.
4. Низкий уровень соответствует оценке «не зачтено».