

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Викторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.09.2026 10:21:09
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322333



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 1 из 13

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственное и муниципальное управление

**Присваиваемая квалификация (степень)
бакалавр**

**Форма обучения
очно-заочная**

Год набора 2026

Челябинск 2026 г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(указать код и наименование подготовки)

направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление

(указать наименование профиля)

фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(указать индекс и наименование дисциплины)

2026 **год набора,** очно-заочная **форма обучения:**

указать год набора

указать форму обучения

Утвержден:

Проректор по учебной работе

утверждено

А.А.Саламатов

дата

И.О. Фамилия

Согласован:

Ученым советом факультета заочного и дистанционного обучения

указать наименование подразделения

Протокол заседания от « 12 » 02. 2026 г. № 1

Председатель Ученого совета ФЗДО

согласовано

Ш.Ш. Ягафаров

И.О. Фамилия

Заседанием кафедры современных образовательных технологий

указать наименование кафедры

Протокол заседания от « _____ » _____ 20____ г. № _____

И.о. заведующий кафедрой

согласовано

Н.А. Берг

И.О. Фамилия

Автор (составитель)

Л.П. Конвисарева

И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27.09.2022 г. № 573-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 3 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 4 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Дисциплина: Б1.В1.1 Деловые коммуникации

Семестр (семестры) изучения: для очно-заочной формы обучения – 6 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины Б1.В1.1 Деловые коммуникации направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3. Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать правила деловой коммуникации в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Владеть способностью демонстрировать умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 5 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

ПК-1	Способен осуществлять операционное и информационное обслуживание по подбору финансовых услуг и финансовых продуктов с учетом аналитики интересов клиентов на основе получения информации о финансовой ситуации клиента, мониторинга его финансовых возможностей	ПК-1.1. Умеет применять методики сбора, анализа и оценки основных показателей, отражающих финансовую ситуацию клиента, позволяющих осуществить мониторинг его финансовых возможностей, в том числе в кризисных ситуациях ПК-1.2. Обладает навыками организации и планирования процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг на основе кодекса профессиональной этики участников финансовой системы ПК-1.3. Демонстрирует знание нормативных и методических документов, регламентирующих вопросы подбора и отражения в учете и отчетности финансовых продуктов	Знать демонстрирует знание нормативных и методических документов, регламентирующих вопросы подбора и отражения в учете и отчетности финансовых продуктов Уметь умеет применять методики сбора, анализа и оценки основных показателей, отражающих финансовую ситуацию клиента, позволяющих осуществить мониторинг его финансовых возможностей, в том числе в кризисных ситуациях Владеть обладает навыками организации и планирования процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг на основе кодекса профессиональной этики участников финансовой системы
-------------	---	---	---

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируем ые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточн ой аттестации/№ задания
-------	--	-------------------------------------	--	---



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 13

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1	УК-4 Знать правила деловой коммуникации в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Владеть способностью демонстрировать умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения	Раздел 1. Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности Раздел 2. Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации Раздел 3. Формы и технологии деловой коммуникации Раздел 4. Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий	тест	Тест
2	ПК-1 Знать демонстрирует знание нормативных и методических документов, регламентирующих вопросы подбора и отражения в учете и отчетности финансовых продуктов Уметь умеет применять методики сбора, анализа и оценки основных показателей, отражающих финансовую ситуацию клиента, позволяющих осуществить мониторинг его финансовых возможностей, в том числе в кризисных ситуациях Владеть обладает навыками организации и планирования процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг на основе кодекса профессиональной этики участников финансовой системы	Раздел 1. Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности Раздел 2. Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации Раздел 3. Формы и технологии деловой коммуникации Раздел 4. Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий	тест	Тест

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 7 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства представлены базой вопросов для тестирования

Инструкция по выполнению теста:

В каждом задании правильных ответов может быть один, два

3.2.1 База тестовых вопросов



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 13

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Коммуникации в организации важны

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

6. На личных контактах работников организации основана

- 1) организационная структура
- 2) профессиональная структура
- 3) неформальная структура
- 4) социально-демографическая структура

7. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется

- 1) гетерогенность
- 2) гомогенность
- 3) структурированность
- 4) определенность

8. Внутрикоммуникативные сети, различающиеся порядком прохождения деловой коммуникации, делятся на

- 1) абсолютные и относительные



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 13

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- 2) прямые и косвенные
- 3) внешние и внутренние
- 4) централизованные и децентрализованные
9. По субъектам взаимодействия в организации выделяются направления коммуникации
 - 1) вертикальные и линейные
 - 2) горизонтальные и восходящие
 - 3) вертикальные и горизонтальные
 - 4) активные и нисходящие
10. Среди вертикальных коммуникаций различают
 - 1) восходящие и деструктивные
 - 2) восходящие и нисходящие
 - 3) нисходящие и конструктивные
 - 4) восходящие и конструктивные
11. Наиболее важными целями интерактивных коммуникаций являются (укажите лишнее):
 - 1) постановка задачи
 - 2) координация заданий
 - 3) обмен информацией
 - 4) разрешение конфликта
12. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как
 - 1) своевременность
 - 2) готовность
 - 3) достоверность
 - 4) ясность
13. По направленности выделяют такие коммуникативные связи, как
 - 1) нисходящие, восходящие и интерактивные
 - 2) нисходящие, интерактивные и горизонтальные
 - 3) интерактивные, горизонтальные и восходящие
 - 4) активные, интерактивные и пассивные
14. Канал обратной связи – это средство
 - 1) консервации информации
 - 2) передачи информации
 - 3) получения информации
 - 4) взаимопонимания коммуникаторов
15. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется
 - 1) коммуникатор
 - 2) реципиент
 - 3) информатор



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет заочного и дистанционного обучения
Кафедра современных образовательных технологий

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине Деловые коммуникации
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 13

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4) декодер

16. По каналам неформальной коммуникации распространяется

- 1) наиболее точная информация
 - 2) только неточная информация
 - 3) официальная информация
 - 4) информация в условиях недостатка официальной и точной
17. К современным коммуникационным системам относятся

- 1) записки
- 2) электронные послания
- 3) личные устные сообщения
- 4) письма

18. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными

- 1) субъектами коммуникации
- 2) объектами коммуникации
- 3) субъектами и объектами коммуникации
- 4) объектами и предметами коммуникации

19. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)

- 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
- 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
- 3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- 4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

20. Структура речевого сообщения включает

- 1) вводную и основную части, заключение
- 2) вступление, вводную часть и заключение
- 3) вступление, основную и вводную части
- 4) основную часть, конец и заключение

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в форме тестов, как открытого, так и закрытого типов по всей дисциплине.

Студент решает 30 тестовых вопросов. Продолжительность – 90 минут

4.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕСТОВ

Набранная сумма баллов (% выполненных заданий (максимум - 100):

60-100% - зачтено

менее 60% - не зачтено

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 11 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

60-75% - удовлетворительно

76-95% - хорошо

96-100% - отлично

Общее время выполнения работы – 90 минут.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично и предполагает формирование компетенций на высоком уровне: обучающийся отлично знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом, грамотно изъясняется на иностранном языке с использованием точных терминов и названий.

Обучающийся практически не допускает ошибок.

2. Средний уровень соответствует оценке хорошо и предполагает формирование компетенций на среднем уровне: обучающийся хорошо знает материал, умеет анализировать проблему аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом, грамотно изъясняется на иностранном языке с использованием точных терминов и названий.

Обучающийся допускает незначительные ошибки.

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно и предполагает формирование компетенций на начальном уровне: обучающийся знаком с материалом, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом. Обучающийся допускает фактические и языковые ошибки, не оперирует лексическим запасом по теме.

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно обучающийся не знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми фактическими и языковыми ошибками, либо отказывается от ответов на вопросы.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 12 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Компетенции по дисциплине считаются сформированными, если по итогам промежуточной аттестации студент получил оценки «отлично- хорошо или удовлетворительно», т.е. «зачет».

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет заочного и дистанционного обучения Кафедра современных образовательных технологий		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профилю) Государственное и муниципальное управление ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 13 из 13	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств одобрен и рекомендован

Проректор по учебной работе утверждено 27.02.26 А.А. Саламатов

Ученым советом факультета заочного и дистанционного обучения

Протокол заседания № 1 от 12.02.2026

Председатель Ученого совета
факультета заочного и
дистанционного обучения

согласовано

Ш.Ш. Ягафаров

Заседанием кафедры современных образовательных технологий

Протокол заседания № 1 от 12.02.2026

И.о. заведующего кафедрой

согласовано

Н.А. Берг

Автор (составитель)

Л.П. Конвисарева

Структура фондов оценочных средств соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27 сентября 2022 №573-1