

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 09:59:01

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8522525



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 (модулю) «Деловые коммуникации»

по направлению подготовки "Управление качеством" направленности (профилю) Управление

процессами и бережливое производство

Версия документа - 1

стр. 1 из 1

ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

промежуточной аттестации по практике

Деловые коммуникации

наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки (специальность)

27.03.02 Управление качеством

код и наименование образовательной программы

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

указывается в соответствии с образовательным стандартом

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Год набора: 2025

Челябинск, 2025

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 3 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *27.03.02 Управление качеством*,
 Направленность (профиль, специализация, магистерская программа):
Управление процессами и бережливое производство
 Присваиваемая квалификация: *бакалавр*,
 Дисциплина: **Деловые коммуникации**
 Семестр (семестры) изучения: *2 семестр очного отделения, 3 семестр-очно-заочного отделения* Форма (формы) промежуточной аттестации: *очная, очно-заочная форма обучения- зачет*
 Система оценивания: *5-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 компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-3:	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует понимание типологии и факторов формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. УК-3.2. Осуществляет взаимодействие с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом. УК-3.3. Имеет опыт участия в командной работе.	Знать: знать процессы групповой динамики и принципы формирования команды Уметь: организовывать групповую работу Владеть: навыками формирования команды, анализа групповой динамики

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 4 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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: Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) Уметь: 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) Владеть: Имеет навыки академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)
-------	---	--	---

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

2.2.1. Компетенции (УК-3 ,УК-4, УК-9) формируется в процессе изучения ранее пройденных дисциплин:

Документационное обеспечение управленческой деятельности
Иностранный язык

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Контролируемые темы	Код компетенции/ Индикаторы достижения	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации
	Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Тема 3. Вербальные и невербальные средства бизнес- коммуникации Тема 4. Командообразование.	УК-3 Знать: – основные нормы профессиональной этики; – основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; -современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникационных задач	Тесты, вопросы для зачета Практические задания	Тест № Вопрос №



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 27.03.02 Управление качеством
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 5 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

Навыки работы в команде. Тема 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Тема 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач Тема 8. Манипулятивные технологии в Деловых коммуникациях			
Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Тема 3. Вербальные и невербальные средства бизнес- коммуникации Тема 4. Командообразование. Навыки работы в команде. Тема 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Тема 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач Тема 8. Манипулятивные технологии в Деловых коммуникациях	УК-3 и УК-4, УК-9 Уметь: – руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности; – применять различные тактики ведения переговоров в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера; – организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; – организовать групповую работу; – анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности с использованием современных технических средств и информационных технологий.	Тесты, вопросы для зачета Практические задания	Тест № Вопрос №

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 6 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Тема 3. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникации Тема 4. Командообразование. Навыки работы в команде. Тема 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Тема 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач Тема 8. Манипулятивные технологии в Деловые коммуникации	УК-3 и УК-4 Владеть: - навыками деловых коммуникаций, в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); - иметь навыки организации деятельности малой группы, для реализации конкретного проекта; - навыки работы в эффективной команде; - навыки использования коммуникационных задач современных технических средств и информационных технологий.	Тесты, вопросы для зачета Практические задания	Тест № Вопрос №
--	--	---	--------------------

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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 7 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

вопросов (ответ на открытые вопросы, ситуационная задача). Время выполнения – 30 минут.

3.2.1. База 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.
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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 8 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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
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		



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 27.03.02 Управление качеством
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 9 из 33

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1.	Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются	А. деструкцией; Б. диссонансом; В. шумом ; Г. дисгармонией
2.	Создатель сообщений - это	А. получатель; Б. источник; В. канал
3.	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
4.	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
5.	Коммуникативный барьер, который характеризуется уклонением коммуниканта от контакта с собеседником – это..	А. организационный барьер Б. <u>барьер избегания</u> В. технический барьер Г. барьеры совместимости и координации
6.	Что из ниже перечисленного может относиться к «шумам», искажающим смысл сообщения?	А. различия в должностном статусе коммуникаторов Б. особенности языка и культуры В. различия в восприятии информации Г. все вышеперечисленные

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 10 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

7.	Основными характеристиками качественной коммуникации являются (найдите лишнее):	А. привлечение сотрудников в процесс коммуникационного взаимодействия; Б. <u>формальный</u> <u>характер коммуникаций в организации</u>; В. своевременность распространения информации Г. способность сотрудников работать с большими информационными массивами
8.	С помощью какого приема можно преодолеть барьер фонетического непонимания?	А. ранжирование информации Б. внятной, разборчивой и достаточно громкой речи, без скороговорок В. применение правильной аргументации Г. договариваться об одинаковом понимании ключевых слов
9.	С помощью какого приема можно преодолеть семантические барьеры непонимания	А. применение правильной аргументации Б. ранжирование информации В. говорить максимально просто
10.	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. 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
-----	--	--

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 11 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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, жуετε 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



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 27.03.02 Управление качеством
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 12 из 33

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

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 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика		
34.	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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 13 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

35.	Конфликты, возникающие между отдельными государствами или группами государств, называются:	А. межличностными Б. внутриличностными В. Межгрупповыми Г. международными
36.	Стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигаем максимума, называется:	А. эскалацией конфликта Б. послеконфликтным периодом В. инцидентом Г. завершением конфликта
37.	В качестве участников конфликтного взаимодействия выступают:	А. Отдельные личности Б. Группы В. Организации Г. Все три ответа
38.	Объектом конфликта может быть:	А. Все то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон Б. Право на имущество В. Право выбора Г. Право собственности
39.	Конфликт состоит из:	А. Конфликтной ситуации и инцидента Б. Только из конфликтной ситуации В. Только из инцидента Г. Субъектов и объектов конфликта
40.	К видам конфликтов в зависимости от количества участников относят:	А. Внутриличностные Б. Все три ответа В. Межличностные Г. Внутригрупповые
41.	По направленности воздействия различают следующие виды конфликтов:	А. Вертикальные, горизонтальные Б. Открытые, скрытые В. Социальные, национальные Г. Антагонистические, компромиссные

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 14 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

42.	Конфликт, который охватывает сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры, называется:	А. Эмоциональным Б. Мотивационным В. Интеллектуальным Г. Рациональным
43.	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
44.	Соперничество, противоборство – это ...	А. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения Б. Активная борьба индивида за свои интересы В. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия Г. Поиск решения за счет взаимных уступок
45.	Компромисс – это ...	А. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения Б. Активная борьба индивида за свои интересы В. Поиск решения за счет взаимных уступок Г. Активный поиск решения, которое удовлетворяет всех участников взаимодействия

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 15 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

46.	Уклонение – 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
-----	---------------------	---

Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач

47.	Что понимают под информационно-коммуникационными технологиями?	А программные, программно-аппаратные и технические средства и устройства, функционирующие на базе микропроцессорной вычислительной техники, а также современных средств транслирования информации и информационного обмена, обеспечивающие операции по сбору, хранению, накоплению, обработке, продуцированию, передаче и использованию информации, а также возможность доступа к информационным ресурсам компьютерных сетей; Б технологии, совокупность методов и приемов обработки или переработки информационного сырья, материалов, полуфабрикатов, изделий и преобразования их в предметы потребления; В технологии, направленные на обработку, передачу 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 16 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		преобразование информации.
Г	Что понимают под информационными ресурсами?	А отдельные документы и массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках и других информационных системах) Б процессы сбора, обработки, накопления, хранения, архивирования, поиска, пересылки и распространения информации; В информация, зафиксированная на материальном носителе и имеющая реквизиты для ее идентификации.
Г	Информационная культура человека на современном этапе в основном определяется:	А совокупностью его умений программировать на языках высокого уровня; Б его знаниями основных понятий информатики В совокупностью его навыков использования прикладного программного обеспечения для создания необходимых документов Г его знаниями основных видов программного обеспечения и пользовательских характеристик компьютера

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 17 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Д	Информационные технологии – это...	А совокупность методов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов Б организованный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей человека В умение целенаправленно работать с информацией и использовать для ее получения, обработки и передачи компьютерную информационную технологию, современные технические средства и методы
Г	К устройствам вывода информации относятся:	А принтер Б модем В монитор Г мышь Д звуковые колонки

Тема 9.1 Деловая беседа, совещание

42.	Соперничество, противоборство – это ...	Д. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения Е. Активная борьба индивида за свои интересы Ж. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия
-----	---	---

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 18 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		З. Поиск решения за счет взаимных уступок
43.	Компромисс – это ...	Д. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения Е. Активная борьба индивида за свои интересы Ж. Поиск решения за счет взаимных уступок З. Активный поиск решения, которое удовлетворяет всех участников взаимодействия
44.	Уклонение – это ...	Д. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия Е. Поиск решения за счет взаимных уступок Ж. Активная борьба индивида за свои интересы З. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения
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. компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод
Тема 9.2 Деловые переговоры		

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 19 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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. Спинной 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



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 27.03.02 Управление качеством
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 20 из 33

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		способа решения проблемы, 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 9.3 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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 21 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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 9.4 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 22 из 33	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><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>	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												
		1-г; 2-в; 3-д; 4-б;5-а											
62.	Разновидностями справочно-информационных документов являются...	А. постановление; Б. личное дело; В. телеграмма; Г. служебная записка.											
Тема 9.5 Деловое общение по телефону													

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 23 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 24 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 25 из 33	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:	Г. Деструктивные конфликты Д. Конструктивные конфликты Е. Не подходит ни один вариант из предложенных
74.	Конфликты, возникающие между отдельными государствами или группами государств, называются:	Д. межличностными Е. внутриличностными Ж. Межгрупповыми З. международными
75.	Стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигаем максимума, называется:	Д. эскалацией конфликта Е. послеконфликтным периодом Ж. инцидентом З. завершением конфликта
76.	В качестве участников конфликтного взаимодействия выступают:	Д. Отдельные личности Е. Группы Ж. Организации З. Все три ответа
77.	Объектом конфликта может быть:	Д. Все то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон Е. Право на имущество Ж. Право выбора З. Право собственности

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 26 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 27 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

83.	Соперничество, противоборство – это ...	И. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения К. Активная борьба индивида за свои интересы Л. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия М. Поиск решения за счет взаимных уступок
84.	Компромисс – это ...	И. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения К. Активная борьба индивида за свои интересы Л. Поиск решения за счет взаимных уступок М. Активный поиск решения, которое удовлетворяет всех участников взаимодействия
85.	Уклонение – это ...	И. Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия К. Поиск решения за счет взаимных уступок Л. Активная борьба индивида за свои интересы М. Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения

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.

	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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	
Версия документа - 1	стр. 28 из 33 Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____

5. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
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?

	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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 29 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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.

3.2.1.3. Примерные темы докладов:

1. Содержание понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Структура общения и характеристика элементов.
3. Функции и принципы деловой коммуникации.
4. Сущность и виды деловой коммуникации.
5. Процесс деловой коммуникации, его этапы и элементы.
6. Коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации.
7. Причины неэффективной коммуникации.
8. Виды деловой коммуникации и их цели.
9. Основные формы деловой коммуникации и их характеристика.
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Невербальные средства общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт.
12. Классификация и особенности основных жестов в процессе деловой коммуникации.
13. Проксемические особенности деловой коммуникации. Стол переговоров.
14. Специфика визуального контакта партнеров. Характеристика взглядов 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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 30 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

их трактовка.

15. Паралингвистические особенности речи.

16. Особенности восприятия людьми друг друга. Механизмы восприятия.

17. Первое впечатления, значение, сущность формирования образа партнера.

18. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие партнера, ошибки восприятия при формировании первого впечатления.

19. Стереотипы и установки при восприятии партнера по коммуникации.

20. Человек, личность, индивидуальность, Я-образ. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации (Фрейд, К. Юнг, А. Маслоу).

21. Защитные механизмы личности (психологическая защита) и их характеристика.

22. Структура психики личности. Основные характеристики личности.

23. Учет типа темперамента в деловой коммуникации.

25. Роль бессознательных психических процессов и, как следствие, ошибочных действий в деловой коммуникации

26. Коммуникативная компетентность: важнейшие навыки и умения для деловой коммуникации.

27. Роль и влияние эмоций в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект.

28. Приемы управления и регулирования собственного эмоционального состояния в процессе деловой коммуникации.

29. Деловой этикет, принципы и правила деловой коммуникации.

30. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.

31. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.

32. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.

33. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.

34. Технологии проведения деловой презентации.

35. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.

36. Характеристика каждого этапа деловой беседы.

37. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.

38. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.

39. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.

	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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 31 из 33 <table border="1" data-bbox="798 349 1477 400"> <tr> <td>Первый экземпляр _____</td> <td>КОПИЯ № _____</td> </tr> </table>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____		

40. Этап аргументации. Характеристика основных методов аргументации.
41. Спекулятивные методы аргументации и противостояние им.
42. Ответ на замечания партнера: характеристика, цель, виды замечаний и реакция на них.
43. Этап принятия решений в деловой беседе: цель, результат, методы и подходы.
44. Понятие и сущность спора.
45. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев).
46. Техники убеждения партнера в споре. Конструктивные цели спора.
47. Особенности критики в споре.
48. Деловые переговоры, характеристика, функции, условия.
49. Этапы деловых переговоров и их содержание.
50. Основные стратегии ведения деловых переговоров, их характеристика.
51. Стили ведения деловых переговоров.
52. Сущность процесса подготовки к деловым переговорам: содержательная и организационная сторона.
53. Этапы проведения переговоров: их характеристика, методы и подходы.
54. Тактические приемы, используемые в деловых переговорах.
55. Манипулятивные приемы, используемые в деловых переговорах.
56. Общая характеристика совещаний и собраний.
57. Виды и типы собраний.
58. Подготовка и проведение совещания.
59. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена.
60. Структура и типология конфликтов. Причины конфликтов.
61. Процесс конфликта и его этапы: характеристика, цели, задачи, результат.
62. Методы управления конфликтами.
63. Стратегии управления конфликтами.
64. Принципы поведения в конфликте.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Активность на семинарских занятиях (качество докладов, правильность решения ситуационных задач).

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

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

	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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 32 из 33	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

2. С целью контроля успеваемости студентов в ходе изучения дисциплины в середине семестра проводится 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, участие в ситуационных играх и т.п.).

К качеству доклада, сообщения 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.

- соблюдение регламента (10 мин.);

- характер источников (более одного источника);

- подача материала (презентация);

- ответы на вопросы (владение материалом).

Участие в деловых играх:

- активность;

- аргументированность ответов.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории.

2. Каждый критерий оценки доклада оценивается в 1 балл, максимум 4 балла за доклад.

3. За участие в деловых играх и работе с кейсами баллы начисляются в соответствии со степенью активности и аргументированности ответов (от 1 до 2 баллов).

Ниже приведено максимальное количество баллов, которое может набрать студент очной, заочной формы обучения по всем видам учебной деятельности в течение семестра.

Критерии оценки тестового контроля знаний студентов.

	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 27.03.02 Управление качеством ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 33 из 33 <table border="1" data-bbox="798 349 1477 400"> <tr> <td>Первый экземпляр _____</td> <td>КОПИЯ № _____</td> </tr> </table>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____		

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.

Зачет принимает лектор. Оценка знаний обучающегося на зачете носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете;

- учебными достижениями в семестровый период.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

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».

ФОС по дисциплине "Аудит качества", направление подготовки 27.03.02 "Управление качеством", профиль Управление процессами и бережливое производство, 2025 г.н., форма обучения очная, очно-заочная

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован:

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.25 А.А. Саламатов

Ученым советом института экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Протокол заседания № 7 от 17.02.2025

Председатель Ученого совета
института экономики отраслей,
бизнеса и администрирования

согласовано

Ю. Ш. Капкаев

Заседанием кафедры экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 9 от 17.02.2025

Заведующий кафедрой _____ Д.С. Бенц
согласовано _____

Автор (составитель) Е. В. Николаева