

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2026 12:46:56

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322925



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Факультет экономический

Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для промежуточной аттестации

по дисциплине (модулю)

Затруднения в коммуникации: способы разрешения

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Маркетинг и логистика в бизнесе

Присваиваемая квалификация (степень)

БАКАЛАВР

Форма обучения

Очная

Год(ы) набора 2026

Челябинск 2026 г.

ФОС по дисциплине Затруднения в коммуникации: способы разрешения

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован:

Ученым советом факультета экономики и управления

Председатель Ученого совета

Заседанием кафедры социальной работы и социологии

Автор (составитель)

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



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет экономический
Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по
направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и
логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) «**Маркетинг и логистика в бизнесе**»

Дисциплина: К.М.03.ДВ.03.02 Затруднения в коммуникации: способы разрешения

Семестр изучения: 7

Форма промежуточной аттестации: зачет

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной «Затруднения в коммуникации: способы разрешения»

Изучение дисциплины «К.М.03.ДВ.03.02 Затруднения в коммуникации: способы разрешения» направлено на формирование следующих компетенций

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	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 типологию и факторы формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. Уметь осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Владеть навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и	УК-5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям. УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и	Знать основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии Уметь понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет экономический
Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по
направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и
логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

философском контекстах	взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера	социально-историческом, этическом и философском контекстах Владеть навыками восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах
---------------------------	---	---



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет экономический
Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по
направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и
логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы	Се ме ст р	Но мер зад ани я	Наимено вание оценочно го средства
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	1.1 Знать типологию и факторы формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия	Раздел 1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности	7	1	Теоретические вопросы к зачету №1-6
	1.2 Уметь осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Раздел 1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности	7	2.1	Теоретические вопросы к зачету №1-6
	1.3 Владеть навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Раздел 2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации	7	2.2	Теоретические вопросы к зачету №7,8, 9,19,20
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	1.1 Знать основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии	Раздел 4. Культура и межкультурные коммуникации	7	1	Теоретические вопросы к зачету №10-16



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет экономический
Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по
направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и
логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

историческом, этическом и философском контекстах.	1.2 Уметь понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Раздел 4. Культура и межкультурные коммуникации Раздел 5. Образы, имиджы и стереотипы в межкультурных коммуникациях	7	2.4 2.5	Теоретические вопросы к зачету №10-18
	1.3 Владеть навыками восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Раздел 3. Барьеры коммуникации	7	2.3	Теоретические вопросы к зачету №26-31

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

1.База тестовых вопросов

1. Как называется способность к выбору и реализации программ речевого поведения, в зависимости от способности человека ориентироваться в различной обстановке?

- а) коммуникативная компетенция
- б) профессиональная компетенция
- в) учебно-познавательная компетенция

2. В контексте каких проблем межкультурная компетенция стала рассматриваться, как комплекс аналитических и стратегических способностей, расширяющей интерпретационный спектр индивида в



процессе межличностного взаимодействия с представителями другой культуры?

а) отношение к человеку; принцип гуманности

б) отношения к культуре и ее ценностям; преодоление этнического и культурного центризма

в) преодоление проблем сексизма и расизма

3. В каком году в западной культурологии сложилось представление, согласно которому, межкультурной компетенцией можно овладеть посредством овладения знаниями, полученными в процессе межкультурной коммуникации?

а) начало 90-х годов

б) конец 70-х годов

в) середина 80-х годов

4. Какие знания определялись, как сведения о конкретной культуре в традиционных аспектах?

а) общие

б) специфические

в) специальные

5. С какими знаниями связывался успех межкультурной коммуникации?

а) специфические

б) общие

в) верны оба варианта

6. В каких 2-х аспектах можно рассматривать межкультурную компетенцию?

а) как способность сформировать в себе чужую культурную идентичность и как способность достигать успеха, при контактах с представителями иного культурного сообщества



б) как способность достигать успеха, при контактах с представителями
иного культурного сообщества и как невозможность установления
контакта с представителями других культур

в) как способность сформировать в себе чужую культурную идентичность;
интолерантное отношение к представителям другой культуры

7. Назовите составные части межкультурной компетенции на основании
понимания отечественной межкультурной коммуникативистики?

а) аффективные, когнитивные и процессуальные.

б) когнитивные, процессуальные, антропологические

в) процессуальные, аттракционные, конфликтные

8. Что относится к аффективной части межкультурной компетенции?

а) культурно-специфические знания

б) эмпатия и толерантность

в) аттракция и интолерантность

9. Что относится к когнитивной составной части межкультурной
коммуникации?

а) эмпатия и толерантность

б) стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях в межкультурных
контактах

в) культурно-специфические знания

10. Что относится к процессуальной части межкультурной компетенции?

а) стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях в межкультурных
контактах

б) культурно-специфические знания

в) эмпатия и толерантность

11. Какие цели преследует процесс овладения межкультурной компетенцией?



а) организация процесса; управление процессом взаимодействия;
адекватная интерпретация

б) приобретать новые культурные знания; интерпретация ограниченному
кругу лиц

в) управлять процессом взаимодействия; адекватно его интерпретировать;
приобретать новые культурные знания

12.Какая стратегия является наиболее успешной для достижения
межкультурной компетенции?

а) интеграция (сохранение собственной культурной идентичности)

б) дезинтеграция

в) виртуализация

13.Доминирование каких интересов характерно для настоящего времени во
взаимодействии народов и культур?

а) доминирование индивидуальных интересов

б) доминирование глобальных интересов

в) доминирование локальных (местных) интересов над общими

14.На основе какого принципа необходимым условием выживания народов в
современном мире является взаимодействие народов и культур?

а) интолерантности

б) толерантности

в) монотеизма

15.Что лежит в основе интолерантности?

а) безусловное признание и уважение большей части различий иных
культур

б) право на отличность от других

в) непринятие другого («чужого»)

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет экономический Кафедра социальной работы и социологии			
Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 9 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

16. Какой принцип в образовательном подходе может служить основным по отношению к воспитанию толерантности?

- а) принцип диалога
- б) принцип монолога
- в) принцип рационализма

17. Согласно какой теории конфликты понимаются как неизбежная часть повседневной жизни и необязательно должны носить дисфункциональный характер?

- а) теория позитивного конфликта
- б) теория социального конфликта
- в) теория негативного конфликта

18. Что часто является причинами напряженности и конфликта в процессе коммуникации с представителями других культур?

- а) ошибки ложных корреляций
- б) ошибки идентификации
- в) ошибки атрибуции (ошибки в объяснении и поведении других людей)

19. Как называется процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым и переживаемым событиям или действиям определенные причины, не имея при этом достаточной информации о происходящем?

- а) процесс интеграции
- б) процесс атрибуции
- в) процесс идентификации

20. Назовите 3 причины коммуникационных конфликтов?

- а) личностные особенности коммуникантов; межличностные отношения; организационные отношения
- б) политические действия; межличностные отношения; групповая идеология

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет экономический Кафедра социальной работы и социологии		
Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 10 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

в) неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях; разлад между ожиданиями и поступками людей; разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения

21. Назовите 5 стилей поведения, которые позволяют урегулировать или ослабить конфликт?

а) соревнование; сотрудничество; уход от конфликта; уступчивость; компромисс

б) покупательское поведение; сотрудничество; компромисс; уход от конфликта; девиантное поведение

в) сотрудничество; соревнование; делинквентное поведение; девиантное поведение; уход от конфликта

2. Вопросы для устного опроса

2.1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности

1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности.
2. Средства, каналы, стили общения.
3. Нереплексивное (пассивное) слушание: понятие, особенности применения.
4. Реплексивное (активное) слушание: понятие, особенности применения.
5. Эмпатийное слушание: понятие, особенности применения.
6. Коммуникативные разрывы: причины, определение, преодоление
7. Обмен информацией познавательного характера.
8. Обмен информацией эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.
9. Эффективное общение и информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.

2.2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации

10. Искажение информации: причины, виды, особенности проявления.
11. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,
12. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативных конфликтов.
13. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
14. Функции вербальной и невербальной коммуникации.



15. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
16. Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции (экспрессия).
17. Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи.
18. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.
19. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.
20. Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления.
21. Классификация форм и методов влияния в конфликте.
22. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния в конфликте, история и современное состояние.
23. Механизмы и функции влияния в конфликте.

2.3. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния в конфликт

1. Коммуникативное пространство и его организация.
2. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
3. Уровни организации коммуникации.
4. Естественные коммуникативные системы.
5. Искусственные коммуникативные системы.
6. Семиотический уровень организации коммуникации
7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации.
8. Развитие коммуникативной активности детей.
9. Гендерные различия в коммуникативных процессах.
10. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования.
11. Манипулятивные технологии и мишени влияния.
12. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации.
13. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.
14. Ассертивность как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
15. Информационная открытость как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
16. Понятие барьеров коммуникации.
17. Виды барьеров коммуникации, способы их устранения.
18. Собственно психологические барьеры коммуникации.
19. Барьеры отношений.
20. Барьер отрицательных эмоций.

2.4. Культура и коммуникация

1. Межкультурная коммуникация в понимании антропологов, психологов,



лингвистов.

2. Нации и этносы в современном мире. Их особенности с точки зрения теоретического определения и особенности взаимодействий.
3. Национальная идентичность: понятие, практическое воплощение.
4. Генезис понятия «межкультурная коммуникация».
5. Субкультура (микрокультура): понятие, особенности формирования и проявления.
6. Межнациональные конфликты в эпоху глобализации.
7. Плюрализм мнений: сущность и содержание, проявление в межкультурной коммуникации

2.5. Образы, имиджи и стереотипы в межкультурных коммуникациях

1. Понятие образа.
2. Понятие имиджа.
3. Понятие стереотипа.
4. Взаимосвязь понятий «образ», «имидж», и «стереотип»
5. Роль стереотипов при межкультурном взаимодействии.
6. Автостереотип: понятие, генезис.
7. Технология формирования имиджа.

Теоретические вопросы к зачету

1. Понятийный аппарат в теории коммуникации. Информация. Коммуникативный акт
2. Естественные коммуникативные системы
3. Искусственные коммуникативные системы
4. Семиотический уровень организации коммуникации
5. Барьеры коммуникации
6. Коммуникация и общение.
7. Характеристики толерантности
8. Критерии толерантности.
9. Структура толерантности.
10. Культура. Подходы к определению.
11. Понятие и сущность межкультурной коммуникации
12. Межкультурная коммуникация на макроуровне
13. Межкультурная коммуникация на микроуровне
14. Этнический уровень взаимодействия культур
15. Цивилизационный уровень взаимодействия культур
16. Формы межкультурной коммуникации
17. Установки на межкультурную коммуникацию
18. Роль стереотипов при коммуникации
19. Конфликт как частный случай неэффективной коммуникации

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет экономический Кафедра социальной работы и социологии			
Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 13 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

20. Психологические аспекты коммуникационного процесса

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

На зачете студент отвечает на 1 теоретический вопрос по выбору преподавателя. На подготовку ответа отводится 30 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации

4.2.1 Критерии оценивания теоретического вопроса

зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Средний уровень освоения проверяемых компетенций	Базовый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Обучающийся отлично знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся практически не допускает ошибок.	Обучающийся хорошо знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся допускает незначительные ошибки.	Обучающийся знаком с материалом, владеет достаточным для высказывания терминологическим запасом. Обучающийся допускает фактические ошибки, полноценно оперирует не всеми терминами.	Обучающийся не знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми фактическими ошибками либо отказывается от ответов на вопросы.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке зачтено:



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет экономический
Кафедра социальной работы и социологии

Фонд оценочных средств по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» по
направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Маркетинг и
логистика в бизнесе» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 14 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются навыки оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности, способность контролировать и оценивать эффективность методов и приемов профессиональной деятельности;
- студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, формулировать собственные выводы, получил оценку «отлично».

2.Средний уровень соответствует оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне: формируется комплексное знание методов и приемов профессиональной деятельности;
- студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».

3.Базовый уровень соответствует оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных методов и приемов профессиональной деятельности;
- студент способен отвечать на вопросы, не давая развернутого пояснения.

4.Низкий уровень соответствует оценке не зачтено.