

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Таскаев Сергей Владимирович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2026 11:28:51  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322377



МИНОБРАЗОВАНИЯ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 1 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

*К.М.03. Деловые коммуникации*  
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)  
27.03.03 Системный анализ и управление  
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)


Направленность (профиль)  
Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
(указать при условии требования ФГОС)

Присваиваемая квалификация  
бакалавр  
(указать в соответствии с ФГОС)

Форма обучения  
Очная, очно-заочная  
(выбрать очная, заочная)

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 27	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 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»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 3 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 27.03.03 Системный анализ и управление  
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
(указать наименование)

Дисциплина КМ.03. Деловые коммуникации  
(указать индекс и наименование дисциплины)

Семестр(ы) изучения: 2 (3)  
(указать № семестра(ов))

Форма (ы) промежуточной аттестации: зачет  
(указать форму(ы) промежуточной аттестации  
(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)  
для каждого семестра отдельно)

## 2. Перечень формируемых компетенций

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации»  
(указать индекс и наименование дисциплины)

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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 команд, основные факторы формирования команд, классические и современные теории лидерства, а также основные способы и формы социального взаимодействия и их атрибуты Принципы, методы и технологии эффективной деловой коммуникации в команде, основы организации совместной деятельности и принятия коллективных решений. Типичные ошибки и коммуникативные барьеры, возникающие в процессе совместной работы в команде.  Уметь: Анализировать структуру конкретной рабочей группы или проектной команды, идентифицировать тип ее внутренней субкультуры, определять доминирующий стиль лидерства и его влияние на



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 4 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>эффективность деловых коммуникаций, а также прогнозировать развитие различных форм социального взаимодействия в зависимости от целей и контекста профессиональной деятельности. Активно участвовать в командных обсуждениях профессиональных вопросов, четко и аргументированно излагать свою позицию, используя профессиональную терминологию, корректно запрашивать и предоставлять обратную связь, а также интегрировать полученную от коллег информацию и опыт в процесс решения совместных экономических задач.</p> <p>Анализировать собственный опыт участия в командной работе, выявлять причины успехов и неудач в коммуникации, определять свою предпочитаемую командную роль, оценивать личный вклад в общий результат и конструктивно обсуждать итоги совместной деятельности с другими членами команды, опираясь на полученные теоретические знания.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками анализа и оценки эффективности различных моделей командного взаимодействия и стилей лидерства применительно к конкретным ситуациям делового общения, способностью определять оптимальные способы социального взаимодействия для решения профессиональных задач и поддержания продуктивного рабочего климата в коллективе.</p> <p>Навыками конструктивного диалога в команде, способами эффективной передачи знаний и опыта коллегам, а также приемами синтеза информации, полученной от разных членов команды, для выработки согласованных и обоснованных решений в профессиональной деятельности.</p> <p>Осознанным опытом применения различных коммуникативных моделей и стратегий поведения в команде, навыками рефлексии собственного командного опыта, способностью переносить этот опыт в новые профессиональные контексты и адаптировать свое поведение для повышения эффективности будущей командной работы.</p>
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	Знать: Основные правила и принципы построения устной и письменной деловой речи на государственном (русском) языке, а также базовые правила и принципы деловой коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), необходимые для понимания и создания профессионально значимых текстов. Правила построения убедительной аргументации и



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 5 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	<p>деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения</p> <p>УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>контраргументации, приемы активного слушания и постановки вопросов, а также психологические особенности делового общения, необходимые для эффективного взаимодействия в профессиональной экономической среде.</p> <p>Лексико-грамматические и стилистические особенности деловой коммуникации на государственном (русском) языке и на иностранном(ых) языке(ах), необходимые для эффективного межкультурного взаимодействия в профессиональной сфере.</p> <p>Уметь:</p> <p>Ориентироваться в правилах и принципах деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) при чтении и анализе профессиональных текстов, при подготовке к устным выступлениям и написанию деловых писем, а также корректно интерпретировать инокультурные коммуникативные нормы в ситуациях профессионального взаимодействия.</p> <p>Применять методы делового общения на практике: составлять различные виды деловых писем и документов, соответствующих нормам официально-делового стиля, проводить презентации экономических проектов и отчетов, участвовать в переговорах и совещаниях, аргументированно излагать и отстаивать свою позицию, используя профессиональную терминологию, а также корректно реагировать на замечания и предложения собеседников.</p> <p>Осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию на государственном языке в соответствии с нормами официально-делового стиля и профессиональной этики, а также применять базовые навыки делового общения на иностранном(ых) языке(ах) в типовых ситуациях профессионального взаимодействия, адаптируя свое речевое поведение с учетом культурных особенностей собеседника.</p> <p>Владеть:</p> <p>Базовыми навыками распознавания и корректного применения правил деловой устной и письменной коммуникации на русском языке в типовых ситуациях профессионального общения, а также первичными навыками учета правил и принципов делового общения на иностранном(ых) языке(ах) для обеспечения взаимопонимания с зарубежными партнерами.</p> <p>Способами адаптации коммуникативных стратегий под конкретные задачи и аудиторию для достижения взаимопонимания и успешного</p>
--	---	---



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>решения профессиональных задач. Устойчивыми навыками делового общения на государственном языке, обеспечивающими эффективное решение профессиональных задач в монокультурной среде, а также сформированными навыками деловой коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), позволяющими поддерживать профессиональные контакты, обмениваться информацией и участвовать в совместных проектах с зарубежными партнерами, демонстрируя понимание межкультурных различий и соблюдая нормы делового этикета.</p>
<p>УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-9.3. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Знать: Психологические, этические и коммуникативные особенности взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также принципы универсального дизайна и разумного приспособления, необходимые для организации доступной и комфортной деловой коммуникации в профессиональной среде.</p> <p>Уметь: Применять адаптированные техники вербальной и невербальной коммуникации в зависимости от индивидуальных особенностей собеседника с ОВЗ, выбирать корректные и недискриминационные формулировки при устном и письменном общении, а также использовать технические средства и вспомогательные технологии, облегчающие коммуникацию с людьми, имеющими ограничения здоровья.</p> <p>Владеть: Устойчивыми навыками этически выверенного и толерантного поведения в ситуациях профессионального взаимодействия с лицами с ОВЗ, способностью создавать инклюзивную коммуникативную среду в коллективе, а также умением адаптировать стандартные процедуры делового общения для обеспечения равного доступа и полноценного участия всех членов команды независимо от состояния их здоровья.</p>

### 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 (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
---	---	---	---------	---------------	----------------------------------



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 7 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: Типологию команд, основные факторы формирования команд, классические и современные теории лидерства, а также основные способы и формы социального взаимодействия и их атрибуты Принципы, методы и технологии эффективной деловой коммуникации в команде, основы организации совместной деятельности и принятия коллективных решений. Типичные ошибки и коммуникативные барьеры, возникающие в процессе совместной работы в команде.	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера.	2	1-32	Тесты
	Уметь: Анализировать структуру конкретной рабочей группы или проектной команды, идентифицировать тип ее внутренней субкультуры, определять доминирующий стиль лидерства и его влияние на эффективность деловых коммуникаций, а также прогнозировать развитие различных форм социального взаимодействия в зависимости от целей и контекста профессиональной деятельности. Активно участвовать в командных обсуждениях профессиональных вопросов, четко и аргументированно излагать свою позицию, используя профессиональную терминологию, корректно запрашивать и	Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях	2	33 34	Семестровое задание Доклад с презентацией



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	<p>предоставлять обратную связь, а также интегрировать полученную от коллег информацию и опыт в процесс решения совместных экономических задач. Анализировать собственный опыт участия в командной работе, выявлять причины успехов и неудач в коммуникации, определять свою предпочитаемую командную роль, оценивать личный вклад в общий результат и конструктивно обсуждать итоги совместной деятельности с другими членами команды, опираясь на полученные теоретические знания.</p>				
	<p>Владеть: Навыками анализа и оценки эффективности различных моделей командного взаимодействия и стилей лидерства применительно к конкретным ситуациям делового общения, способностью определять оптимальные способы социального взаимодействия для решения профессиональных задач и поддержания продуктивного рабочего климата в коллективе. Навыками конструктивного диалога в команде, способами эффективной передачи знаний и опыта коллегам, а также приемами синтеза информации, полученной от разных членов команды, для выработки согласованных и обоснованных решений в</p>		2	34	Доклад с презентацией



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	<p>профессиональной деятельности. Осознанным опытом применения различных коммуникативных моделей и стратегий поведения в команде, навыками рефлексии собственного командного опыта, способностью переносить этот опыт в новые профессиональные контексты и адаптировать свое поведение для повышения эффективности будущей командной работы.</p>				
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знать: свои правила и принципы построения устной и письменной деловой речи на государственном (русском) языке, а также базовые правила и принципы деловой коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), необходимые для понимания и создания профессионально значимых текстов. Правила построения убедительной аргументации и контраргументации, приемы активного слушания и постановки вопросов, а также психологические особенности делового общения, необходимые для эффективного взаимодействия в профессиональной экономической среде. Лексико-грамматические и стилистические особенности деловой коммуникации на государственном (русском) языке и на иностранном(ых)</p>	<p>Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных</p>	<p>2</p>	<p>1-32</p>	<p>Тесты</p>



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	языке(ах), необходимые для эффективного межкультурного взаимодействия в профессиональной сфере.	задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях			
	Уметь: Ориентироваться в правилах и принципах деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) при чтении и анализе профессиональных текстов, при подготовке к устным выступлениям и написанию деловых писем, а также корректно интерпретировать инокультурные коммуникативные нормы в ситуациях профессионального взаимодействия. Применять методы делового общения на практике: составлять различные виды деловых писем и документов, соответствующих нормам официально-делового стиля, проводить презентации экономических проектов и отчетов, участвовать в переговорах и совещаниях, аргументированно излагать и отстаивать свою позицию, используя профессиональную терминологию, а также корректно реагировать на замечания и предложения собеседников. Осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию на государственном языке в соответствии с нормами официально-делового стиля и профессиональной этики, а также применять	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях	2	33  34	Семестровое задание  Доклад с презентацией



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 11 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	базовые навыки делового общения на иностранном(ых) языке(ах) в типовых ситуациях профессионального взаимодействия, адаптируя свое речевое поведение с учетом культурных особенностей собеседника.				
	Владеть: Базовыми навыками распознавания и корректного применения правил деловой устной и письменной коммуникации на русском языке в типовых ситуациях профессионального общения, а также первичными навыками учета правил и принципов делового общения на иностранном(ых) языке(ах) для обеспечения взаимопонимания с зарубежными партнерами. Способами адаптации коммуникативных стратегий под конкретные задачи и аудиторию для достижения взаимопонимания и успешного решения профессиональных задач. Устойчивыми навыками делового общения на государственном языке, обеспечивающими эффективное решение профессиональных задач в монокультурной среде, а также сформированными навыками деловой коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), позволяющими поддерживать профессиональные контакты, обмениваться информацией и	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях	2	34	Доклад с презентацией



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 12 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	участвовать в совместных проектах с зарубежными партнерами, демонстрируя понимание межкультурных различий и соблюдая нормы делового этикета.				
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	Знать: Психологические, этические и коммуникативные особенности взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также принципы универсального дизайна и разумного приспособления, необходимые для организации доступной и комфортной деловой коммуникации в профессиональной среде.	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях	2	1-32	Тесты
	Уметь: Применять адаптированные техники вербальной и	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной	2	33	Семестровое задание Доклад с



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 13 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	невербальной коммуникации в зависимости от индивидуальных особенностей собеседника с ОВЗ, выбирать корректные и недискриминационные формулировки при устном и письменном общении, а также использовать технические средства и вспомогательные технологии, облегчающие коммуникацию с людьми, имеющими ограничения здоровья.	сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4. Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях		34	презентацией
	Владеть: Устойчивыми навыками этически выверенного и толерантного поведения в ситуациях профессионального взаимодействия с лицами с ОВЗ, способностью создавать инклюзивную коммуникативную среду в коллективе, а также умением адаптировать стандартные процедуры делового общения для обеспечения равного	Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере Раздел 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации Раздел 3. Вербальные и невербальные средства общения Раздел 4.	2	34	Доклад с презентацией



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 14 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	доступа и полноценного участия всех членов команды независимо от состояния их здоровья.	Командообразование. навыки работы в команде Раздел 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации Раздел 7. Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач Раздел 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях			
--	---	--	--	--	--

### 3.2 Содержание оценочных средств

#### *Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа*

##### **Задание 1** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какой принцип деловой письменной коммуникации на русском языке требует указания точных дат, сумм, номеров документов и ссылок на источники?

- А) Лаконичность
- Б) Эмоциональность
- В) Достоверность (точность)
- Г) Креативность

##### **Задание 2** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Что из перечисленного относится к паралингвистическим средствам невербального общения?

- А) Позы и жесты собеседника
- Б) Дистанция между говорящими
- В) Темп речи, громкость и интонация
- Г) Рукопожатие и прикосновения

##### **Задание 3** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какое действие наиболее эффективно для прояснения позиции собеседника в процессе деловой



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 15 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

коммуникации?

- А) Перебивание и уточнение деталей
- Б) Использование закрытых вопросов, требующих ответа «да» или «нет»
- В) Применение открытых вопросов, начинающихся с «что», «как», «почему»
- Г) Ожидание паузы, чтобы перевести тему на себя

#### **Задание 4 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)**

Что из перечисленного НЕ является коммуникативным барьером в деловом общении?

- А) Фонетический барьер (непонимание произношения)
- Б) Семантический барьер (разное значение слов)
- В) Синергетический эффект (взаимодействие, усиливающее результат)
- Г) Психологический барьер (неприязнь к собеседнику)

#### **Задание 5 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)**

Какая дистанция в деловом общении (по проксемике) соответствует официальным переговорам и встречам с малознакомыми партнерами?

- А) Интимная (до 0,5 м)
- Б) Личная (0,5-1,2 м)
- В) Социальная (1,2-3,5 м)
- Г) Публичная (более 3,5 м)

#### **Задание 6 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)**

Какой метод управления конфликтом предполагает совместную выработку решения, максимально удовлетворяющего интересы обеих сторон?

- А) Конкуренция (соперничество)
- Б) Приспособление (сглаживание)
- В) Избегание (уклонение)
- Г) Сотрудничество (интеграция)

#### **Задание 7 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)**

Что из перечисленного является признаком манипулятивного воздействия в деловой коммуникации?

- А) Открытое выражение своей позиции
- Б) Запрос обратной связи у собеседника
- В) Соккрытие истинных целей и использование психологического давления
- Г) Признание своих ошибок и готовность к компромиссу

#### **Задание 8 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)**

Что из перечисленного относится к кинесическим средствам невербального общения?

- А) Интонация и паузы в речи
- Б) Расстояние между собеседниками
- В) Жесты, мимика и позы
- Г) Громкость голоса и темп речи

#### **Задание 9 (Задание закрытого типа на установление последовательности)**

Установите правильную последовательность этапов проведения деловой беседы (от начального к конечному).

- А) Аргументация и изложение своей позиции
- Б) Установление контакта с собеседником и начало беседы
- В) Достижение договоренностей и подведение итогов



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 16 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

- Г) Предъявление необходимых материалов и документов
- Д) Ответы на вопросы и нейтрализация возражений

### **Задание 10** (*Задание закрытого типа на установление последовательности*)

Установите правильную последовательность действий при разрешении конфликтной ситуации в команде.

- А) Поиск взаимовыгодного решения и компромисса
- Б) Выслушивание позиций всех участников конфликта
- В) Признание наличия конфликта и готовность его обсуждать
- Г) Анализ причин конфликта без перехода на личности
- Д) Достижение договоренностей и профилактика в будущем

### **Задание 11** (*Задание закрытого типа на установление последовательности*)

Установите правильную последовательность восприятия невербальных сигналов при установлении первого контакта с деловым партнером.

- А) Анализ мимики и выражения лица
- Б) Оценка дистанции и позы собеседника
- В) Зрительный контакт
- Г) Рукопожатие и тактильный контакт
- Д) Восприятие тембра голоса и интонаций

### **Задание 12** (*Задание закрытого типа на установление соответствия*)

Установите соответствие между типом коммуникативного барьера и его характеристикой:

Тип барьера	Характеристика
1. Фонетический барьер	А) Несовпадение систем значений слов, профессионального жаргона, сленга
2. Семантический барьер	Б) Неприязнь, недоверие к собеседнику, негативные эмоции
3. Логический барьер	В) Непонимание произношения, темпа речи, интонаций, дефекты речи
4. Психологический барьер	Г) Неприятие стиля рассуждений собеседника, несовпадение логических форм

### **Задание 13** (*Задание закрытого типа на установление соответствия*)

Установите соответствие между этапом проведения деловой беседы и его содержанием:

Этап беседы	Содержание
1. Начало беседы	А) Изложение своей позиции, приведение доказательств, фактов, цифр



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 17 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Этап беседы

Содержание

2. Аргументация

Б) Подведение итогов, фиксация договоренностей, определение дальнейших шагов

3. Завершение беседы

В) Реагирование на замечания, снятие возражений, уточнение позиций

4. Нейтрализация возражений

Г) Установление контакта, приветствие, создание благоприятной атмосферы

### **Задание 14** (*Задание закрытого типа на установление соответствия*)

Установите соответствие между видом делового письма и его целью:

Вид письма

Цель

1. Письмо-запрос

А) Краткое сообщение о выполнении поручения, о направлении документов

2. Письмо-предложение (оферта)

Б) Обращение с просьбой о предоставлении информации, товаров, услуг

3. Письмо-претензия (рекламация)

В) Предложение заключить сделку, поставить товар, оказать услугу

4. Сопроводительное письмо

Г) Заявление о несоответствии качества, сроков, условий договоренностям

### **Задание 15** (*Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов*)

Какие действия способствуют эффективному обмену информацией, знаниями и опытом в команде?


- А) Использование открытых вопросов для вовлечения коллег в обсуждение
- Б) Сокращение части информации для повышения личной значимости
- В) Активное слушание и уточнение позиций собеседников
- Г) Готовность делиться профессиональными наработками и идеями
- Д) Категоричное отрицание точек зрения, отличных от собственной

### **Задание 16** (*Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов*)

Какие правила необходимо соблюдать при составлении делового письма на русском языке?

- А) Использование официально-делового стиля изложения
- Б) Четкая структура документа (обращение, основная часть, подпись)
- В) Применение разговорных и просторечных выражений для доверительности
- Г) Указание должности, фамилии и подписи отправителя
- Д) Обязательное использование эмоционально окрашенной лексики

### **Задание 17** (*Задание закрытого типа с выбором нескольких верных*

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 18 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

*ответов)*

Какие виды дистанции в деловом общении (по проксемике) соответствуют официальным и формальным отношениям?

- А) Интимная дистанция (до 0,5 м)
- Б) Личная дистанция (0,5-1,2 м) для дружеского общения
- В) Социальная дистанция (1,2-3,5 м) для официальных встреч
- Г) Публичная дистанция (более 3,5 м) для выступлений перед аудиторией
- Д) Дистанция, при которой возможны тактильные контакты

**Задание 18** (*Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов*)

Какие приемы активного слушания помогают улучшить взаимопонимание в деловой коммуникации?

- А) Перебивание собеседника для уточнения деталей
- Б) Парафраз (повторение услышанного своими словами)
- В) Поддержание зрительного контакта и кивание головой
- Г) Ожидание паузы, чтобы перевести тему на себя
- Д) Уточняющие вопросы для проверки понимания

*Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа*

**Задание 19** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Для эффективного взаимодействия в команде и полноценного обмена информацией, знаниями и опытом достаточно формального распределения ролей, наличие доверия между членами команды не является обязательным условием.

**Задание 20** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Опыт участия в командной работе предполагает, что член команды должен всегда соглашаться с мнением большинства, даже если это противоречит его профессиональным убеждениям и опыту.

**Задание 21** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

В деловой устной коммуникации на любом языке паузы между фразами всегда свидетельствуют о неуверенности говорящего, его неподготовленности и низком профессионализме.

**Задание 22** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

При общении с иностранным деловым партнером на его языке допустимо использовать машинный перевод без проверки, если это экономит время.

**Задание 23** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Умение аргументированно отстаивать интересы компании в жестких переговорах является частью деловой коммуникации и не требует соблюдения этических норм, если на кону крупный контракт и высокая прибыль



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 19 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

**Задание 24** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Проксемика — это раздел невербальной коммуникации, изучающий использование жестов, поз и мимики в процессе общения.

**Задание 25** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин.*

Сознательное или неосознанное препятствие, возникающее на пути передачи информации между членами команды и искажающее смысл сообщения, называется коммуникативным \_\_\_\_\_.

**Задание 26** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин.*

Повторение основных положений и мыслей собеседника своими словами с целью уточнения понимания и демонстрации внимания в процессе деловой беседы называется \_\_\_\_\_.

**Задание 27** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин.*

Совокупность жестов, поз и телодвижений человека, используемых в процессе деловой коммуникации и несущих информацию о его состоянии и отношении к собеседнику, изучает \_\_\_\_\_.

**Задание 28** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин*

Осознанное или неосознанное искажение информации, сокрытие истинных намерений или психологическое давление на партнера с целью достижения односторонней выгоды в деловом общении называется коммуникативной \_\_\_\_\_.


**Задание 29** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин*

Стадия развития команды, на которой происходит столкновение различных мнений, позиций и подходов к работе, преодоление которого необходимо для выработки общих норм и правил взаимодействия, называется стадией \_\_\_\_\_.

**Задание 30** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)

*Прочитайте задание, вставьте термин*

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 20 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Письменный документ, содержащий краткое изложение профессионального опыта, образования и навыков соискателя, используемый при трудоустройстве и требующий соблюдения правил деловой коммуникации, называется \_\_\_\_\_.

**Задание 31** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)  
*Прочитайте задание, вставьте термин*

Информация о результатах воздействия, которую отправитель получает от получателя в процессе деловой коммуникации и которая позволяет корректировать дальнейшее общение, называется \_\_\_\_\_ связью.

**Задание 32** (*Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение*)  
*Прочитайте задание, вставьте термин*

Совокупность норм и правил поведения, регламентирующих внешние проявления человеческих отношений в процессе профессиональной деятельности, включая речевые формулы, манеры и внешний вид, называется деловым \_\_\_\_\_.

### **Задание 33**

Семестровая работа

Дневник саморефлексии коммуникативных навыков

#### 1. Пояснительная записка и цели задания


В течение семестра вам предстоит вести «Дневник саморефлексии», который станет итоговой работой по курсу «Деловые коммуникации». Цель этого дневника — не просто выполнить задания, а осознанно отследить динамику развития ваших коммуникативных навыков в трех сферах: повседневное общение, учебное взаимодействие и профессиональные (деловые) коммуникации.

Задачи дневника:

1. Провести диагностику исходного уровня коммуникативных способностей с помощью валидных психологических тестов.
2. Зафиксировать и проанализировать опыт участия в деловых играх и тренинговых упражнениях.
3. Выявить свои сильные стороны и зоны роста в общении.
4. Сформулировать персональные рекомендации и составить программу развития коммуникативных навыков.

Структура дневника:

- Раздел 1. Диагностический (результаты тестирования и их анализ)
- Раздел 2. Практический (рефлексия деловых игр и упражнений)
- Раздел 3. Аналитический (разработка персональных рекомендаций)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 21 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## 2. Диагностический раздел: психологические тесты

На начальном этапе семестра вам необходимо пройти три диагностических теста на платформе psytest.org (или в мобильном приложении PSYTest), зафиксировать результаты и дать их развернутый анализ.

Тест 1. Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)

Ссылка: [https://psystest.org/...](https://psystest.org/)

Тест 2. Тест-опросник коммуникативных умений

Ссылка: <https://psyttests.org/ipl/janda63-run.html>

Тест 3. Шкала оценки коммуникативных речевых навыков

Шкала оценки коммуникативных речевых навыков

Тест 4. Опросник ассертивности

Опросник ассертивности, А26

Задание для дневника:

1. Зафиксируйте свои результаты по каждой шкале.
2. Обратите особое внимание на интерпретацию низких результатов.
3. Ответьте на вопросы:
  - Какие результаты стали для вас ожидаемыми, а какие — неожиданными?
  - Согласны ли вы с интерпретацией низких/высоких показателей по каждой шкале?
  - Как проявляются эти особенности в вашей повседневной и учебной

коммуникации?

- Какие установки помогают вам в общении, а какие — мешают?

4. Вспомните конкретную ситуацию, где ваши внутренние мысли повлияли на успех/неудачу коммуникации.

## 3. Практический раздел: деловые игры и упражнения

В течение семестра вы примете участие в трех деловых играх/тренинговых упражнениях. По каждой игре необходимо сделать развернутую рефлексивную запись.

Деловая игра 1. Производственное совещание

Описание игры: Студенты распределяют руководящие должности в компании (генеральный директор, финансовый директор, руководитель отдела продаж, начальник производства и т.д.) и проводят совещание по актуальной проблеме, требующей коллективного решения. Участники готовят выступления с экономическими расчетами и аргументацией своих предложений.

Задание для дневника:

1. Опишите свою роль в игре и подготовку к ней.

2. Проанализируйте:

- Удалось ли вам соблюдать деловой стиль общения?
- Насколько убедительными были ваши аргументы?
- Как вы реагировали на возражения и критику?
- Что вы почувствовали, оказавшись в роли руководителя/подчиненного?

Деловая игра 2. Переговоры и 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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 22 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Описание игры: Моделируется ситуация деловых переговоров (например, с поставщиком, клиентом, партнером) или сложного телефонного разговора. Особое внимание уделяется вербальным и невербальным средствам общения.

Задание для дневника:

1. Опишите ситуацию переговоров и вашу роль.
2. Проанализируйте использование приемов активного слушания:
  - Какие приемы вы применяли (уточнение, парафраз, отражение чувств, резюмирование)?
  - Какие из них помогли, а какие мешали достижению цели диалога?
  - Как вы чувствовали себя в процессе диалога?
3. Оцените невербальные аспекты: «Более 60% информации мы передаем с помощью невербальных сигналов». Какие сигналы вы считывали у собеседника? Какие сигналы транслировали сами (позы, жесты, интонация)?

Тренинговое упражнение 3. (На выбор из предложенных)

Выберите и выполните одно упражнение, направленное на развитие конкретных навыков:

Вариант А. Развитие невербальных средств общения.

- Включите телевизор без звука и попытайтесь понять, о чем говорят участники. Через 5 минут включите звук и сравните свои предположения с реальным текстом.

Вопросы для рефлексии:

- Легко ли удалось выполнить задание?
- Что помогло, а что осложнило понимание?
- Какие чувства вызывает ситуация вынужденного невербального общения?

Вариант Б. Разговор с незнакомцем

- Вступите в разговор с незнакомым человеком (в транспорте, очереди, кафе) и постарайтесь найти общий язык.

Вопросы для рефлексии:

- Как вы себя чувствовали в начале разговора?
- Какие темы помогли установить контакт?
- Что бы вы сделали иначе в следующий раз?

Вариант В. Побуждение другого к действию

- Поставьте себя на место другого человека и подумайте, как бы вы могли обратиться к нему, учитывая его личностные особенности. Попробуйте реализовать это на практике.

Вопросы для рефлексии: Что способствует достижению успеха в ситуации побуждения другого человека к действию?


#### 4. Разработка персональных рекомендаций

На основе результатов диагностики и анализа практического опыта вам необходимо сформулировать персональные рекомендации по повышению качества коммуникации.

Шаг 1. Сводный анализ «Мои сильные стороны и зоны роста»

Шаг 2. Формулировка целей развития

Шаг 3. Разработка плана действий

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 23 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Для каждой цели опишите конкретные действия и способы отслеживания прогресса.

#### Шаг 4. Итоговая рефлексия

Ответьте на вопросы:

1. Как изменилось ваше представление о собственных коммуникативных навыках за семестр?
2. Какое задание/игра оказались для вас самыми полезными и почему?
3. Что бы вы посоветовали студентам, которые будут изучать этот курс в следующем году

Требования к оформлению и критерии оценивания

Требования к оформлению:

- Объем: 15-20 страниц печатного текста (Times New Roman, 14, 1.5 интервал)
- Наличие титульного листа с указанием ФИО, группы, направления подготовки
- Четкая структура с выделением разделов
- Присутствие ссылок на результаты тестов (скриншоты или распечатки)

Работа выполняется самостоятельно на основе знаний, полученных в ходе обучения на курсе, а также из собственного профессионального и жизненного опыта.

В качестве источника не может выступать чужой реферат, курсовая работа, эссе и т.п.

Работа должна быть авторской – недопустимо полное совпадение работ разных студентов.

В этом случае семестровая работа не будет зачтена.


### Задание 34

Доклад с презентацией

Студент выбирает одну из предложенных тем и готовит доклад на 10 минут. Цель выступления – раскрыть подробно определенный вопрос для более глубокого понимания темы. Оценить его применимость для решения актуальных практических задач. Выступление сопровождается презентацией материала. Рекомендуемый объем слайдов – 10-15.

Примерные темы докладов:

1. Деловые коммуникации в VUCA и BANI-мире: новые вызовы и стратегии адаптации.
2. Коммуникативная компетентность современного экономиста: структура и пути развития
3. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации: эффективность взаимодействия.
4. Барьеры в деловой коммуникации: типология, причины возникновения, способы преодоления.
5. Манипуляции в деловом общении: распознавание и защита.
6. Межкультурная коммуникация в международном бизнесе: ключевые вызовы и стратегии успеха.
7. Адаптация маркетинговых стратегий к различным культурным контекстам.
8. Конфликты в межкультурной деловой среде: природа, профилактика и стратегии

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 24 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

разрешения.

9. Психология мотивации в разных культурах: влияние на управление человеческими ресурсами.

10. Национальные стили ведения деловых переговоров: сравнительный анализ.

11. Деловые коммуникации в цифровой информационной среде: трансформация форматов и правил.

12. Этика деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях.

13. Цифровой этикет (нетикет) в деловой среде: основные правила и типичные ошибки.

14. Управление репутацией компании в цифровом пространстве: роль деловых коммуникаций.

15. Искусственный интеллект в деловых коммуникациях: возможности и ограничения.

16. Деловые переговоры как вид коммуникации: стратегии, тактики, этапы подготовки.

17. Психология влияния и убеждения в деловой коммуникации.

18. Деловые презентации: структура, визуализация, техники удержания внимания.

19. Публичное выступление в профессиональной деятельности экономиста.

20. Конфликты в деловом общении: диагностика, управление и разрешение.

21. Культура делового письма: структура, стиль, языковые стандарты.

22. Внутренняя документация компании: служебные записки, приказы, отчеты.

23. Деловая переписка с партнерами и клиентами: стандарты и эффективные приемы.

24. Резюме, мотивационное письмо и сопроводительные документы: коммуникативные стратегии успеха.

25. Аналитическая записка и бизнес-отчет: специфика жанра и требования к подготовке.

26. Внутренние коммуникации в организации: роль в формировании корпоративной культуры.

27. Эмоциональный интеллект руководителя: влияние на эффективность деловых коммуникаций.

28. Командная работа и коммуникация в проектной деятельности.

29. Наставничество и передача знаний в организации: коммуникативные аспекты.

30. Деловая коммуникация в условиях кризиса и экономической неопределенности.

31. Этика и культура инклюзивного общения: от толерантности к уважению и равноправию.

32. Психологические и коммуникативные барьеры во взаимодействии с лицами с ОВЗ и способы их преодоления.

33. Инклюзивная культура как элемент корпоративной культуры и системы менеджмента качества организации.

34. Правовые и этические аспекты взаимодействия с лицами с ОВЗ в профессиональной сфере: трудовое законодательство и антидискриминационные нормы.

#### **4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

##### **4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация в форме зачета происходит по итогам текущей аттестации.

Студент в течение семестра выполняет 1 доклад с презентацией (выступает с



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 25 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

докладом, презентует результаты), проходит 3 теста и выполняет 1 семестровую работу.

В течение семестра студент готовит доклад и презентацию, с которыми выступает на одном из занятий (дата выступления с каждым студентом индивидуально определяется преподавателем).

Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

Семестровую работу студент сдает на одном из последних занятий.


По факту выполнения всех указанных видов работ преподаватель выставляет зачет студенту.

#### 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств

Критерии оценивания тестовых вопросов (задания 1-32): Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

#### Ключи к тестовым вопросам

№ задания	Верный ответ
1	в
2	в
3	в
4	в
5	в
6	г
7	в
8	в
9	Б → Г → А → Д → В
10	В → Б → Г → А → Д
11	Б → В → Г → А → Д
12	1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
13	1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В
14	1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А
15	А, В, Г
16	А, Б, Г
17	В, Г
18	Б, В, Д
19	Нет
20	Нет
21	Нет
22	Нет
23	Нет
24	Нет
25	барьером
26	парафразом (или перефразированием)
27	кинесика
28	манипуляцией
29	конфликта
30	резюме

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 26 из 27	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
31	обратной		
32	этикетом		

Критерии оценивания семестровой работы.

- Полнота и качество анализа результатов тестирования 2 балла.
- Глубина рефлексии по итогам деловых игр и упражнений 3 балла.
- Качество самоанализа (выделение сильных сторон и зон роста) 2 балла.
- Реалистичность и конкретность разработанных рекомендаций 2 балла.
- Качество оформления и соблюдение структуры 1 балл. |

Максимальная оценка: 10 баллов.

Критерии оценивания доклада с презентацией. Вид работы считается успешно выполненным, если студент раскрыл суть выбранной темы, а также привел примеры ее возможного практического применения. Доклад сопровождается презентационным материалом в размере 10-15 слайдов. Выдержан стиль доклада (логика, владение материалом), соблюдены временные рамки доклада – примерно 10 минут.

#### **4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций**

*Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:*

*1. Высокий уровень сформированности компетенций предполагает формирование компетенций на высоком уровне и означает, что обучающийся, во-первых, все 3 пройденных теста выполнил на 85% и выше, во-вторых, удачно раскрыл все вопросы семестровой работы, уложился в рекомендуемый объем и привел качественный анализ по каждой категории, в-третьих, в докладе смог подробно и с примерами раскрыть выбранную тему, ответил на все задаваемые после доклада вопросы, показал полное владение материалом, привел качественные источники, презентовал эргономично воспринимаемые слайды.*

*2. Средний уровень сформированности компетенций предполагает формирование компетенций на среднем уровне и означает, что обучающийся, во-первых, все 3 пройденных теста выполнил на 75% и выше, во-вторых все вопросы семестровой работы, уложился в рекомендуемый объем и привел качественный анализ по каждой категории, в-третьих, в докладе смог подробно и с примерами раскрыть выбранную тему, ответил на часть задаваемых после доклада вопросов, показал хорошее владение материалом, привел качественные источники, презентовал эргономично воспринимаемые слайды.*

*3. Базовый уровень сформированности компетенций предполагает формирование компетенций на базовом уровне и означает, что обучающийся, во-*



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

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Деловые коммуникации  
по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление  
направленности (профилю) Бизнес-моделирование и процессная аналитика  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 27 из 27

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

*первых, все 3 пройденных теста выполнил на 60% и выше, во-вторых, все вопросы семестровой работы, уложился в рекомендуемый объем и привел достаточный анализ по каждой категории, в-третьих, в докладе смог раскрыть выбранную тему, ответил не менее, чем на 50% задаваемых после доклада вопросов, показал понимание материала, презентовал требуемое количество слайдов.*

*4. Низкий уровень сформированности компетенций означает, что обучающийся, во-первых, какой-либо из пройденных тестов или все 3 выполнил на 59% и ниже, во-вторых, раскрыл не все требуемые вопросы семестровой работы использовал «мусорную» литературу (студенческие рефераты или несуществующие источники), в-третьих, не выполнил базовых требований к содержанию и форме презентации и доклада.*

*В случае сформированности компетенций на высоком, среднем и базовом уровнях (одном из) студент получает оценку «зачтено» по итогам семестра.*

*В случае демонстрации низкого уровня освоенности материала студент не получает зачет по дисциплине.*

