

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 10:08:09

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bf08f3b6cb77a486b9a8788b8322323



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль, специализация)

Управление территорией

Присваиваемая квалификация

магистр

Форма обучения

Заочная

Челябинск, 2025 г.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль, специализация, магистерская программа)

Управление территорией

Дисциплина: *Деловое общение в профессиональной сфере*

Курс (курсы) изучения: *1*

Форма (формы) промежуточной аттестации: *указать форму (формы)
промежуточной аттестации – зачёт*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4	УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знать: стилевые черты официально-делового стиля, - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения, - особенности жанров устной и письменной диалогической деловой речи, - особенности монологического делового общения, - речевые особенности выступления с электронной презентацией, - правила написания автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки, - жанрово-стилевые особенности организационно-распорядительной, деловой и официальной документации, - способы формирования положительного имиджа делового человека, - особенности невербальной коммуникации в деловом общении, - принципы делового этикета, Уметь: -осуществлять эффективную речевую самопрезентацию, осуществлять устное диалогическое деловое



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 2 из 11	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

		<p>общение (деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференция, телефонный разговор, дискуссия, неформальное общение), готовить публичную речь,</p> <ul style="list-style-type: none">- понимать язык невербальной коммуникации,- готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией,- грамотно оформлять электронную презентацию,- грамотно писать личные деловые бумаги (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка),- соблюдать правила речевого этикета в деловой коммуникации, <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- навыками участия в диалогических формах делового общения,- опытом публичного выступления,- навыками распознавания значения жестов в деловом общении,- навыками подготовки выступления с электронной презентацией.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>Знать: национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере; Уметь: учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении, - учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения. Владеть: - навыками анализа национальнокультурных особенностей письменной деловой коммуникации.</p>

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Структура оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
-------	--	---------------------------------	---	--



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1	УК-4 Знать: стилевые черты официально-делового стиля, - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения, особенности жанров устной и письменной диалогической деловой речи, особенности монологического делового общения, речевые особенности выступления с электронной презентацией, правила написания автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки, жанрово-стилевые особенности организационно-распорядительной, деловой и официальной документации, способы формирования положительного имиджа делового человека, особенности невербальной коммуникации в деловом общении, принципы делового этикета,	Особенности официально- делового стиля в русском языке. Деловое общение и его принципы	Контрольная работа Выступление с презентацией Письменный ответ на вопрос	Вопросы 31-33
2	УК-4 Уметь: осуществлять эффективную речевую самопрезентацию, осуществлять устное диалогическое деловое общение (деловой разговор, деловая беседа,	Особенности устного делового общения.	Контрольная работа Выступление с презентацией Письменный ответ на вопрос Контрольная работа Выступление с	Вопросы 8-10,5,1-3



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференция, телефонный разговор, дискуссия, неформальное общение), готовить публичную речь, понимать язык невербальной коммуникации, готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией, грамотно оформлять электронную презентацию, грамотно писать личные деловые бумаги (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка), соблюдать правила речевого этикета в деловой коммуникации		презентацией Письменный ответ на вопрос	
3	УК-4 Владеть: навыками участия в диалогических формах делового общения, опытом публичного выступления, навыками распознавания значения жестов в деловом общении, навыками подготовки выступления с электронной презентацией.	Особенности устного делового общения	Контрольная работа Выступление с презентацией Письменный ответ на вопрос	Вопрос 27, 34, 10
4	УК-5 Знать: национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой	Межкультурные аспекты делового общения	Контрольная работа Выступление с презентацией Письменный ответ на вопрос	Вопросы 12,13,14



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

<p>сфере; Уметь: учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении, учитывать национальнокультурные особенности коммуникативного поведения. Владеть: навыками анализа национально-культурных особенностей письменной деловой коммуникации</p>			
--	--	--	--

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

3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства представлены базой контрольных вопросов.

3.2.1 Примерная тематика контрольных работ студентов

Примерная тематика контрольных работ студентов

1. Предмет и сущность делового общения.
2. Этика и технология проведения деловых бесед и совещаний.
3. Защита от стрессов. Стрессоустойчивость менеджера, предпринимателя.
4. Индивидуальный ассесмент менеджера.
5. Проблемы общения. Стиль и ресурсы делового общения.
6. Речевое и неречевое (вербальное и невербальное) общение.
7. Способы и методы ведения переговоров.
8. Общение в конфликтных ситуациях.
9. Ценностные ориентации менеджера. Формирование команды.
10. Служебный этикет.
11. Корпоративная культура организации.
12. Подготовка публичного выступления.
13. Межуровневые коммуникации в организациях.
14. Общение и деятельность.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

15. Роль общения в развитии личности.
16. Национальный этикет делового общения.
17. Авторитарный и демократический стили общения.
18. Психологические основы предпринимательства.
19. Манипулятивная составляющая делового общения.
20. Речевая культура делового разговора.
21. Имидж делового человека.
22. Формы деловой коммуникации.
23. Гендерный аспект коммуникативного взаимодействия в профессиональной среде.
24. Транзактный анализ по Берну
25. Роль невербального общения
26. Этика и деловое общение в различных странах мира (страна по выбору)

Требования к контрольной работе и презентации

Данная форма контроля является самостоятельной исследовательской работой. Поэтому недопустимо простое копирование текста из книги, либо скачивание из сети Интернет готовой работы. Студент должен постараться раскрыть суть в исследуемой проблеме, привести имеющиеся точки зрения, а также обосновать собственный взгляд на нее. Содержание контрольной работы должно быть логично изложено, и отличаться проблемно- тематическим характером. Помимо четко изложенного и структурированного материала, обязательно наличие выводов по каждому параграфу и общих по всей работе. Начать рекомендуется с правильной формулировки темы и постановки базовых целей и задач. В дальнейшем начинается отбор необходимого материала. Введение к реферату также имеет строгое количество компонентов. Во-первых, обязательно наличие актуальности, в которой обосновать свой выбор данной темы, а также объект, предмет, цель, задачи и методы исследования. Особенно аккуратным необходимо быть при постановке исследовательской цели и задач, которые в своей работе нужно все реализовать. Во-вторых, включить практическую и теоретическую значимость работы. В основной части текст обязательно разбить на параграфы и подпараграфы, в конце каждого сделать небольшое заключение с изложением своей точки зрения. Является недопустимым наличие нечетких формулировок, а также речевых и орфографических ошибок. Подготовка реферата должна осуществляться на базе тех научных материалов, которые актуальны на сегодняшний день. Естественно, это касается списка используемой литературы. Оформлять его рекомендуется с указанием следующей информации: автор, название, место и год издания, наименование издательства и количество страниц. Особое внимание должно быть уделено оформлению цитат, которые включаются в текст в кавычках, а далее в скобках дается порядковый номер первоисточника из списка литературы и через точку с запятой номер страницы. В соответствии с ГОСТ 9327-60 текст, таблицы и иллюстрации обязательно должны входить в формат А4. Работу выполнять только на компьютере. Текст выравнивать по ширине, междустрочный



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

интервал - полтора, шрифт - Times New Roman (14 пт.), параметры полей - нижнее и верхнее - 20 мм, левое - 30, а правое - 10 мм, а отступ абзаца - 1,5 см. В тексте обязательно акцентировать внимание на определенных терминах, понятиях и формулах при помощи подчеркивания, курсива и жирного шрифта. Помимо этого, должны выделяться наименования глав, параграфов и подпараграфов, но точки в конце их не ставятся. Имеющиеся перечисления оформлять в виде нумерованного или маркированного списка.

Презентация не должна содержать много текста и повторять контрольную работу, ее цель – визуализация ключевых выводов докладчика, в ней должны содержаться основные термины и компоненты проведенного исследования, приветствуется наличие графиков, картинок, таблиц и т.д.

При выступлении с работой студент должен помнить о изученных правилах публичных выступлений. **Критерии оценивания контрольной работы** раскрытие заданной темы работы, логика структура (2 балла) соответствие оформления работы заданным стандартам (2 балла) уровень и глубина знаний по теме работы (2 балла) своевременность сдачи работы (2 балла) актуальность литературы, цитирование (2 балла)

Критерии оценки выступления

Использование навыков ораторского мастерства (5

баллов) качество презентации (5 баллов) глубина и содержательность (5 баллов)

ответы на вопросы (5 баллов) Итого - 30

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

На зачете студент получает 2 теоретических вопроса - 10 баллов каждый, 2 задания – по 10 баллов. Итого на зачете может получить 40 баллов.

Перечень вопросов к зачету:

1. Структура общения: Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения.
2. Виды и функции общения.
3. Механизмы перцепции: идентификация, рефлексия, стереотипизация, эмпатия, аттракция, казуальная атрибуция.
4. Коммуникационные барьеры в общении.
5. Вербальная коммуникация. Аргументация в деловом общении.
6. Особенности невербального общения.
7. Имидж делового человека.
8. Структура деловой беседы.
9. Деловые переговоры: виды и особенности.
10. Публичное выступление.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 8 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

11. Письменное деловое общение. Деловая переписка.
12. Международный этикет делового общения: страны Запада.
13. Международный этикет делового общения: страны Востока.
14. Международный этикет делового общения: Россия.
15. Стили поведения руководителя.
16. Манипуляции в деловом общении: причины, виды манипулятивного поведения.
17. Правила ведения телефонных переговоров.
18. Транзакционный анализ Э.Берна в деловом общении.
19. Факторы и этапы стресса.
20. Последствия и защита от стресса.
21. Причины и виды конфликтов.
22. Модели поведения в конфликтной ситуации.
23. Роль и правила подачи комплиментов в деловом взаимодействии.
24. Роль и правила критики в деловом взаимодействии.
25. Правила поведения в общественных местах.
26. Деловой этикет руководителя.
27. Правила поведения руководителя на деловом совещании.
28. Развитие стрессоустойчивости у делового человека.
29. Методика установления деловых контактов.
30. Манипуляции в деловых переговорах.
31. Русский язык и культура речи
32. Особенности официально-делового стиля
33. Электронная коммуникация: особенности и принципы

Примерная тематика заданий:

1. Практическое задание: разбор и анализ отрывков текстов различных стилей, подготовка собственных текстов в различных стилях
2. Подготовка основных деловых документов
3. Рассмотрение особенностей делового общения в различных странах
4. Попробуйте охарактеризовать имидж любого известного человека (политика, шоумена и т.д.) с точки зрения:
 - а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);
 - б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);
 - в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);
 - г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки)
5. Привести в пример известного оратора, проанализировать, какими навыками публичного выступления он активно пользуется
6. Что такое активное слушание? Для чего оно необходимо? Как развить в себе навыки активного слушания?



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 9 из 11

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- 7 Написать деловое письмо – приглашение на официальное мероприятие
8. Выступить с небольшим рассказом (стори-теллинг)
9. Выступить с сообщением, направленным на убеждение аудитории
10. Охарактеризовать основные этапы деловых переговоров
11. Привести способы противодействия манипуляциям

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств.

4.2.1 Критерии оценивания теоретического вопроса на зачёте

Максимальный балл за ответ на каждый теоретический вопрос — 10 баллов.

9-10 баллов	7-8 баллов	4-6 баллов	0 баллов
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Средний уровень освоения проверяемых компетенций	Базовый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Обучающийся отлично знает материал и умеет применять его для решения поставленных задач.	Обучающийся хорошо знает материал, умеет анализировать проблему и умеет применять его для решения поставленных задач. Обучающийся допускает незначительные ошибки.	Обучающийся знаком с материалом. Допускает ошибки по теме вопроса.	Обучающийся не знает основных положений вопроса, допускает грубые ошибки, либо отказывается от ответов на вопросы.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

№	Общая сумма баллов	Оценка
---	--------------------	--------



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет (институт), филиал Институт экономики отраслей, бизнеса и
администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной
сфере» по направлению: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление профилю Управление
территорией ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 10 из 11	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

1	55-100 баллов	Зачтено
3	До 55 баллов	Не зачтено

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке
отлично:

Предполагает формирование компетенций на высоком уровне:

Знает основные понятия и категории дисциплины.

Умеет эффективно применять полученные знания в рамках практического делового
общения в профессиональной сфере.

Владеет навыками делового общения в профессиональной сфере, активно их
применяет на практике.

2. Продвинутый уровень соответствует оценке хорошо:

Предполагает формирование компетенций на достаточно высоком уровне:

Знает основные понятия и категории дисциплины;

Умеет применять полученные знания в рамках практического делового общения в
профессиональной сфере

3. Пороговый уровень соответствует оценке удовлетворительно:

Предполагает формирование компетенций на базовом уровне:

Знает основные категории и понятия дисциплины;

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.

