

Документ подписан простой электронной подписью	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ	
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
ФИО: Тюлегенова Раиса Амировна	Костанайский филиал	
Должность: Директор	Кафедра экономики	
Дата подписания: 31.07.2023 09:49:20		
Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4e767e8486a18d8ae8b889439a47	Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент	
Версия документа - 1	стр. 1 из 14	Первый экземпляр _____
		КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Р.А. Тюлегенова
Р.А. Тюлегенова
25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации**

по дисциплине (модулю)
Практикум «Деловые коммуникации»

Направление подготовки (специальность)
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)
Логистика

Присваиваемая квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Костанай 2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств принят

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета
филиала

Н.А. Кравченко

Фонд оценочных средств рекомендован

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой экономики

Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина

Автор (составитель)
экономики, кандидат экономических наук, доцент

Панина Г.В., профессор кафедры



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Логистика
Дисциплина: Практикум «Деловые коммуникации»
Триместр изучения: 5
Форма (формы) промежуточной аттестации: зачет

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины Практикум «Деловые коммуникации» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции и по ФГОС	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
1	2	3	4	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Применяет нормы и приёмы социального взаимодействия, определяет свою роль в команде.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> понятия «группа» и «команда», их основные характеристики; основные параметры групп и команд.
				<i>Уметь:</i> определять основные характеристики присущие группам и командам, оценивать уровень их развития.
				<i>Владеть:</i> теоретическими основами социального взаимодействия.
			<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> многообразные подходы к типологии ролей в командах, нормы и приёмы социального взаимодействия.
				<i>Уметь:</i> определить свою роль в команде на основе типологии ролей, норм и приёмов социального взаимодействия.
				<i>Владеть:</i> навыками взаимодействия в команде на основе норм и приёмов социального взаимодействия.
<i>Высокий уровень</i>	<i>Знать:</i> современные технологии социального взаимодействия, особенности социализации личности.			
	<i>Уметь:</i> учитывать в процессе исследования причины поведения			



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

				работников, групповое влияние, ролевую позицию личности в группе. <i>Владеть:</i> современными технологиями взаимодействия на основе норм и приёмов социального взаимодействия.	
		УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы команды.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> принципы эффективного социального взаимодействия. <i>Уметь:</i> применить принципы эффективного социального взаимодействия и командной работы. <i>Владеть:</i> навыками коммуникации с другими членами команды, учитывая особенности интересов и поведения.	
			<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> общую цель взаимодействия. <i>Уметь:</i> осуществлять обмен информацией, знаниями, опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <i>Владеть:</i> навыками грамотно строить коммуникацию исходя из цели командной работы.	
			<i>Высокий уровень</i>	<i>Знать:</i> модели эффективного командного взаимодействия. <i>Уметь:</i> использовать информацию, знания и опыт для оценки, систематизации и презентации результатов командной работы. <i>Владеть:</i> навыками презентации результатов работы команды на основе обмена информацией, знаниями, опытом.	
			УК-3.3 Организует, мотивирует членов команды и берёт ответственность за полученный результат	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> основные классические теории мотивации и принципы организационной работы. <i>Уметь:</i> применять теории мотивации при организации командного взаимодействия. <i>Владеть:</i> навыками мотивации членов команды к совместной деятельности.
				<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> принципы формирования команды. <i>Уметь:</i> применять методику ролевого распределения задач между членами команд. <i>Владеть:</i> навыками организации командной работы.
				<i>Высокий уровень</i>	<i>Знать:</i> порядок разработки правил командной работы.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 14

Первый экземпляр _____


КОПИЯ № _____

				<p><i>Уметь:</i> проектировать ситуации общения, сотрудничества, самостоятельности, инициативности и ответственности за командную работу.</p> <p><i>Владеть:</i> методами формирования между участниками команды отношений конструктивного взаимодействия, доверия, высокой общей ответственности за выполнение поставленной задачи.</p>
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего и рубежного контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/ № задания
1.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Психологические особенности межличностных коммуникаций	Проекты слайд- презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 1-2. -тестовые задания № 1-3 -практическое задание №1
2.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация	Проекты слайд- презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические № 3-4 -тестовые задания № 4-6 -практическое задание №2
3.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Формы деловой коммуникации	Анализ конкретной ситуации, выявление проблемы и принятие решений Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 5-7 -тестовые задания № 7-9 -практическое задание №3
4.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Основы коммуникативной компетентности специалиста	Проекты слайд- презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 8-9 -тестовые задания № 10- 12 -практическое задание №4

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 6 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

5.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Защита проектов слайд-презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 10-11 -тестовые задания № 13-15 -практическое задание №5
6.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Культура деловых коммуникаций	Проекты слайд-презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 12-14 -тестовые задания № 16-18 -практическое задание №6
7.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	Проекты слайд-презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 15-17 -тестовые задания № 19-21 -практическое задание №7
8.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Коммуникации в организациях	Анализ конкретной ситуации, выявление проблемы и принятие решений Структурно-логические схемы, краткий конспект Комплексная письменная работа	Комплексная письменная работа: -теоретические вопросы № 18-20 -тестовые задания № 22-24 -практическое задание №8

Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.


3.2 Содержание оценочных средств

Для подведения итогов изучения дисциплины используются результаты текущего и рубежного контролей и проводится зачет в форме комплексной письменной работы.

Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (теоретический вопрос, тестовые задания, практические задания).

3.2.1 Перечень примерных теоретических вопросов к зачету:

1. Понятие коммуникации.
2. Типы коммуникаций.
3. Вербальные коммуникации и их особенности в организациях
4. Невербальные коммуникации в организации: значение, сущность.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 7 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

5. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель.
6. Основные этапы процесса коммуникации.
7. Основные формы делового общения.
8. Диалог. Дискуссия. Брифинг.
9. Механизмы воздействия в процессе делового общения
10. Каковы причины возникновения конфликтов.
11. Каковы способы разрешения конфликтов.
12. Приведите классификацию видов искажений информации.
13. Приведите показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
14. Какие факторы влияют на фиксирование собеседником показателей неискренности?
15. Сформулируйте основные понятия этики делового общения.
16. В чем заключаются национальные особенности делового общения (этики)?
17. Назовите атрибуты делового общения.
18. В чем особенность внутрикорпоративной коммуникации как функции управления организацией?
19. Какие виды коммуникаций между руководителем и подчиненными вы знаете?
20. Каковы основные правила написания PR-проекта?
21. Каковы функции рекламы?
22. Какие виды рекламного психологического воздействия вы знаете?

3.2.2 Перечень примерных тестовых заданий к зачету:

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
Психологические особенности межличностных коммуникаций		
1	Охарактеризуйте деловое общение	Деловое общение – это общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
2	Какова цель ритуальной коммуникации?	сохранять ритуальные традиции фирмы, предприятия, создавать новые
3	Что такое продукт общения?	Продукт общения — образования материального и духовного плана, создающиеся в итоге общения
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация		
4	Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу?	Смысловые барьеры
5	Что такое конгруэнтное поведение человека?	Конгруэнтный человек – это человек, который находится в согласии с самим собой, его слова, эмоции и поведение соответствуют друг другу.
6	Чем монологическая и диалогическая речь отличается от эгоцентрической?	Монологическая и диалогическая речь обращены к другим людям, эгоцентрическая – к самому себе
Формы деловой коммуникации		
7	Укажите различия между деловой беседой и переговорами	Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент


Версия документа - 1

стр. 8 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон
8	Жёсткий стиль выражается формулой ...:	А)«выигрыш—проигрыш»; В)«проигрыш-проигрыш»; С)«выигрыш-выигрыш»; D)«проигрыш-выигрыш»; E)любой из вышеперечисленных
9	Опишите схему хода переговоров	Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация - выработка и принятие решений - завершение переговоров
Основы коммуникативной компетентности специалиста		
10	Что такое психологическое воздействие?	Воздействие — это все, что влияет на состояние, отношения, поведение и деятельность субъекта и изменяет их.
11	Психологическое воздействие изменяет у личности на уровне сознательного:	А)мировоззрение; В)эмоциональное состояние; С)потребности (неосознаваемые, в виде влечений или стремлений и т.п.); D)идентификацию собственного внутреннего «Я»; E)поведение.
12	Кого называют реципиентом?	Лицо, на которое оказывается убеждающее воздействие, называется «реципиент»
Культура деловых коммуникаций		
13	Что такое этика?	Под этикой в широком смысле слова понимается система универсальных и специфических правил и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни
14	Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:	А)правила внутреннего распорядка; В)корпоративная культура; С)должностные обязанности; D)кодекс чести; E)корпоративный кодекс
15	Что такое дресс-код?	Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников
Коммуникации в конфликтных ситуациях		
16	Что такое конфликт?	Конфликт — это отношение между людьми, которое характеризуется противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений
17	Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желани сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам:	А)приспособление (уступка); В)уклонение (уход); С)конфронтация(принуждение, борьба, соперничество); D)сотрудничество; E)компромисс.
18	Перечислите причины межличностного конфликта в организации	борьба за ограниченные ресурсы, капитал и рабочую силу, время использования оборудования; одобрение проекта или способа его подачи; свободная вакансия;

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 9 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

		столкновения личностей (черты характера, взгляды и ценности).
Коммуникации в организациях		
19	Что такое малая группа?	Малая группа – это немногочисленная по составу достаточно устойчивая общность людей, объединенных общей социальной деятельностью и находящихся в непосредственном личном взаимодействии и общении
20	Характеристика формального лидера	А)имеет поддержку в виде делегированных ему официальных полномочий; В)вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность; С)выдвигается за счет своих способностей оказывать влияние на других и благодаря своим деловым и личным качествам; Д)вызывает страх, недоверие; Е)вызывает доверие со стороны коллектива, открытость.
21	Перечислите признаки малой группы	Признаки малой группы: 1) пространственное и временное соприкосновение людей; 2) референтность; 3) лидерство; 4) интегративность группы; 5) интрагрупповая активность и др.
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации		
22	Приведите примеры способов искажения информации	Селекция, передегеривание, умолчание и др.
23	Делегировать можно ту задачу, которая ...	А)неоднократно выполнялась руководителем ; В)носит срочный характер; С)носит конфиденциальный характер; Д)носит творческий характер; Е)не под силу руководителю
24	Объясните смысл такого метода искажения информации, как создание "несуществующей реальности"	Создание «несуществующей реальности» – при помощи мелких, но выразительных деталей вокруг жертвы создается уголок фальшивого пространства, который должен придать словам и действиям мошенников особую убедительность.


3.2.3 Перечень примерных практических задания к зачету:

Тема: Психологические особенности межличностных коммуникаций

Задание 1

Прочитайте конкретную ситуацию и ответьте на поставленные к ней вопросы.

Управляющий директор одной из компаний из сферы профессиональных услуг был искренне убежден в важности коммуникаций и заставлял своих старших менеджеров уделять им время. Бизнес компании был организован с помощью табелей отработанного времени, и коммуникации можно было отнести только в графу Управление. Каждую неделю руководитель проекта проверял расчетное время и делал выговор каждому менеджеру, у которого показатели превышали установленный минимум. Поскольку предполагалось, что

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 10 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

сотрудники, не соблюдающие установленные правила, потеряют свою работу, то негласное послание старшим менеджерам выглядело следующим образом: «Внутренние коммуникации очень важны, но если я застаю вас за этим занятием, вы уволены».

Ответьте на вопросы

1. Чем, по вашему мнению, объясняется такое поведение руководителя?
2. Какая преграда коммуникации имеет место в данном случае?
3. Можно ли изменить сложившуюся ситуацию?

Тема: Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация

Задание 2

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- 1) Чем пахнет слово «участвовать»?
- 2) Каково на ощупь число «семь»?
- 3) Какой вкус у голубого цвета?
- 4) Как выглядит идея свободы?
- 5) Какая форма у вторника?
- 6) Каков вкус радости?

Тема: Формы деловой коммуникации

Задание 3

Переделайте следующие высказывания так, чтобы в них присутствовало слово «Я»:

- 1) Ты меня ужасно сердит, когда не слушаешь меня.
- 2) Все согласны с тем, что добровольные увольнения являются решением проблемы.
- 3) В этом доме не курят за обедом.

Тема: Основы коммуникативной компетентности специалиста

Задание 4

Используя правило очерёдности аргументов (сильные – средние – один самый сильный), постарайтесь убедить совершать пробежки рядового сотрудника, главного бухгалтера средних лет, молодого стажера.

Тема: Культура деловых коммуникаций


Задание 5

Приготовьте тезисы выступления о национальных особенностях делового общения в различных странах (страна на выбор). Дайте анализ национальным особенностям делового общения данной страны.

Тема: Коммуникации в конфликтных ситуациях

Задание 6

Составьте карту реального конфликта в организации (в структурном подразделении). Определите истинные мотивы существующего конфликта и предложите пути их решения.

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 11 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Тема: Коммуникации в организациях

Задание 7

Разработайте программу построения коммуникаций с деловыми партнерами/ конкурентами в вашей сфере деятельности.

Тема: Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации

Задание 8

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов: весельчак; жадный, но с деньгами; педант; бизнес-леди; самовлюбленный; молодой руководитель; интеллигент.

Полные комплекты оценочных средств хранятся на кафедре.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится в форме комплексной письменной работы, которая состоит из двух частей: теоретическая часть (решение тестовых заданий, ответы на теоретические вопросы) и практическая часть (решение практических заданий).

На зачете студент отвечает на 20 тестовых заданий, дает развернутый ответ на один теоретический вопрос и решает практическое задание.

Продолжительность зачете – 90 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания теоретического вопроса

Максимальный балл за ответ на теоретический вопрос – 16 баллов.

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Баллы	16 баллов	14 баллов	8-12 баллов	0-6 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
	Обучающийся	Обучающийся	Обучающийся	Обучающийся не



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 12 из 14

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	отлично знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом и терминологией дисциплины.	хорошо знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом и терминологией дисциплины.	знаком с материалом, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом. Обучающийся допускает терминологические ошибки, не оперирует лексическим запасом по теме.	знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми терминологическими ошибками, либо отказывается от ответов на вопросы.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2.2. Критерии оценивания практического задания

Максимальный балл за решение практического задания – 14 баллов.


Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Баллы	14 баллов	12 баллов	8-10 баллов	0-6 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
	выполнены все задания; оформление образцовое.	все задания выполнены с незначительными замечаниями; в оформлении нет грубых ошибок.	выполненные задания имеют значительные замечания; в оформлении есть недостатки.	задания выполнены не полностью или неправильно; оформление не соответствует требованиям.

4.2.3. Критерии оценивания теста

Максимальный балл за тест – 10 баллов. Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла.

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Баллы	10 баллов	8 баллов	6 баллов	0-4 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Костанайский филиал Кафедра экономики		
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 13 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

При подведении итогов учитываются результаты текущего и рубежного контролей, полученные баллы суммируются с баллами за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета:

оценки «отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) или «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. «Зачтено» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для будущей профессиональной деятельности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;


оценки «хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) или «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. «Зачтено» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

оценки «удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) или «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. «Зачтено» выставляется студентам, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на зачете и при выполнении заданий зачета;

оценка «неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) или «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) или «зачтено»:
 - предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: знание методов и способов изменений тенденций социально-экономических показателей в части делового общения, знание роли социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в жизни народов и их значение в деловом общении. Работая в коллективе, толерантно относиться к проявлениям социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей различных национальностей.
 - студент способен использовать основные приемы урегулирования конфликтов, происходящих в коллективе, современные технологии эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации;

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) Практикум «Деловые коммуникации» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Версия документа - 1	стр. 14 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- студент способен решать ситуационные задачи, отвечать на вопросы в форме закрытого и открытого теста. Количество правильных ответов – не менее 90%.
2. Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) или «зачтено»:
- предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: знание главных религиозных конфессий и соответствующие им культурно-национальные особенности, особенности анализа данных статистики о социально-экономических процессах и явлениях. Уметь выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики.
 - студент пользуется навыками распознавания признаков конфликтов в коллективе, навыками использования знаний, принципов и стратегий делового общения в своей профессиональной деятельности;
 - студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого и открытого теста. Количество правильных ответов – не менее 75%.
3. Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) или «зачтено»:
- предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных принципов, на которых строится работа коллектива с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях, сущности и проблемы перцептивной стороны делового общения. Уметь корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики и анализировать психологические составляющие делового общения в социуме.
 - студент использует навыки анализа взаимоотношений в коллективе и работы в команде для построения делового взаимодействия;
 - студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста. Количество правильных ответов – не менее 50%.
4. Недостаточный уровень соответствует оценке «неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) или «зачтено».