

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна

Должность: Директор

Дата подписания: 23.06.2023 15:28:31

Уникальный программный ключ:

125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e8486e180c3ae8db869459a47



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 «Бизнес 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

25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств  
для рубежного контроля**

по дисциплине (модулю)

**Практикум «Деловые коммуникации»**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Бизнес логистика**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора 2021, 2022

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 «Бизнес 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 «Бизнес 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): Бизнес логистика  
Дисциплина: Практикум «Деловые коммуникации»  
Семестр (семестры) изучения: 5  
Форма (формы) рубежного контроля: комплексная письменная работа

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 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 работников, групповое влияние,



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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

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



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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

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

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела курса.

#### 3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства для рубежного контроля
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: - задания теста № 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: - задания теста № 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: - задания теста № 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: - задания теста № 10-12 - практическое задание № 4
5.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Культура деловых коммуникаций	Защита проектов слайд-презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект	Комплексная письменная работа: - задания теста № 13-15 - практическое задание № 5
6.	УК – 3.1 УК – 3.2	Коммуникации в конфликтных	Проекты слайд-презентаций Структурно-логические	Комплексная письменная работа:



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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 6 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	УК – 3.3	ситуациях	схемы, краткий конспект	- задания теста № 16-18 - практическое задание № 6
7.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Коммуникации в организациях	Проекты слайд-презентаций Структурно-логические схемы, краткий конспект	Комплексная письменная работа: - задания теста № 19-21 - практическое задание № 7
8.	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	Анализ конкретной ситуации, выявление проблемы и принятие решений Структурно-логические схемы, краткий конспект	Комплексная письменная работа: - задания теста № 22-24 - практическое задание № 8

### 3.2 Содержание оценочных средств

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

3.2.1 Задания комплексной письменной работы для проведения первого рубежного контроля по темам «Психологические особенности межличностных коммуникаций», «Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация».

#### Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка задания	Варианты ответов
Психологические особенности межличностных коммуникаций		
1	Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.	А) светское; <b>В) ролевое;</b> С) деловое; D) примитивное; E) манипулятивное
2	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...	<b>А) эмпатия;</b> B) рефлексия; C) экспрессивность; D) привлекательность; E) доброта.
3	Перцептивная сторона общения включает в себя ...	A) проявление тревожности; B) демонстрацию креативного поведения; <b>С) процесс формирования образа другого человека;</b> D) проявление эмпатии; E) демонстрацию превосходства.
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация		
4	Перевод символов отправителя в мысли получателя – это:	A) кодирование; B) коммуникационные барьеры; <b>С) декодирование;</b>



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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 7 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		D) передача сообщения; E) закодирование.
5	К вербальным средствам общения относится:	A) жесты; B) мимика; C) речь; <b>D) пантомимика;</b> E) контакт глаз.
6	... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь:	A) внутренняя; B) внешняя; C) невербальная; <b>D) вербальная;</b> E) эмпатийная.

### Типовые практические задания

#### Тема: Психологические особенности межличностных коммуникаций

##### Задание 1

Понаблюдайте за своими друзьями, людьми в метро и на улице. Кто из них демонстрирует уверенное поведение? По каким показателям вы определили их поведение как уверенное?

Выделите особенности поведения:

- при самоподаче превосходства;
- самоподаче привлекательности;
- самоподаче отношения;
- самоподаче актуального состояния и причин поведения.

#### Тема: Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Невербальная коммуникация

##### Задание 2

Прочитайте текст один раз, а затем закройте его листом бумаги. «Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно».

Быстро оцените следующие утверждения как истинные или ложные.

- 1) Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.
- 2) Грабитель не требовал денег.
- 3) Владелец магазина собрал содержимое кассы.
- 4) В кассе были деньги, но не сказано сколько.
- 5) В событии принимал участие полицейский.

Сравните свои ответы с приведенными ниже.

- 1) Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».
- 2) Истинно, так как не сказано, что «человек, который потребовал денег» и «грабитель, который поспешно скрылся» — одно и то же лицо.
- 3) Ложно, так как не сказано, кто именно собрал содержимое.
- 4) Ложно, так как «содержимое» — это не обязательно деньги.
- 5) Ложно, так как полицейский был извещен только после грабежа.

Проанализируйте, какие факторы помешали вам правильно ответить на вопросы.

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 8 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3.2.2 Задания комплексной письменной работы для проведения второго рубежного контроля по темам «Формы деловой коммуникации», «Основы коммуникативной компетентности специалиста».

#### Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка задания	Варианты ответов
<b>Формы деловой коммуникации</b>		
7	Формы реализации делового общения	А) оперативка; <b>В) переговоры;</b> С) брифинг; D) видеоконференция; E) нет верного ответа
8	Подготовка к переговорам не включает...	А) определение времени встречи; B) проработку содержания переговоров; C) определение места встречи; <b>D) принятие решения;</b> E) определения возможных вариантов решения.
9	Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим:	А) ультимативная; <b>В) выжимания уступок;</b> C) поглощения стрел; D) психологического давления; E) соперничества.
<b>Основы коммуникативной компетентности специалиста</b>		
10	Получатель информации в процессе коммуникации выступает в качестве ...	<b>А) реципиента ;</b> B) рецензента; C) референта; D) отправителя; E) депонента.
11	Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...	А) убеждение; <b>В) психическое заражение;</b> C) эмпатия; D) телепатия; E) общение.
12	Для убеждающего воздействия на подсознание реципиента наиболее эффективны такие формы, как:	А) убеждение; B) принуждение; <b>С) суггестия;</b> D) воспитание; E) обучение.

#### Типовые практические задания

Тема: Формы деловой коммуникации

#### Задание 3

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны).

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 9 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Распишите поэтапно как будет происходить убеждение, какие формы будут использованы.

Тема: Основы коммуникативной компетентности специалиста

Задание 4

Используя правило очерёдности аргументов (сильные – средние – один самый сильный), постарайтесь убедить сотрудника приходить на работу раньше.

3.2.3 Задания комплексной письменной работы для проведения третьего рубежного контроля по темам «Культура деловых коммуникаций», «Коммуникации в конфликтных ситуациях»

Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка задания	Варианты ответов
<b>Культура деловых коммуникаций</b>		
13	Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера; деловые, короткие распоряжения; запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения, называется:	<b>A) авторитарный;</b> B) демократический; C) либеральный; D) партнерский; E) совместный
14	На имидж делового человека не влияют...	A) внешний вид; B) деловые качества; C) речь; <b>D) друзья;</b> E) манеры.
15	Черты, характерные для демократического стиля руководства:	A) директивность; <b>B) коллегиальность;</b> C) подавление инициативы; D) малая гласность; E) анархия
<b>Коммуникации в конфликтных ситуациях</b>		
16	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту	<b>A) конфликтоген;</b> B) инцидент; C) конфликтная ситуация; D) эскалации; E) конфликт
17	Компромисс невозможен в конфликте ...	A) интересов; B) ресурсов; <b>C) ценностей;</b> D) норм и правил поведения; E) во всех вышеперечисленных
18	Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования:	A) начало открытого конфликтного взаимодействия; <b>B) развитие открытого конфликта;</b> C) разрешение конфликта;



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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 10 из 14

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Д) анализ конфликтной ситуации;  
Е) предпосылки к появлению конфликта.

### Типовые практические задания

Тема: Культура деловых коммуникаций

#### Задание 5

Разработайте стандарты поведения и стандарты одежды сотрудников компании

Тема: Коммуникации в конфликтных ситуациях

#### Задание 6

Составьте карту реального конфликта. Определите истинные мотивы существующего конфликта и предложите пути их решения.

3.2.4 Задания комплексной письменной работы для проведения четвертого рубежного контроля по темам «Коммуникации в организациях», «Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации».

### Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка задания	Варианты ответов
Коммуникации в организациях		
19	Вид коммуникации, для которого характерны процесс межличностного влияния, стимулирования группы, нацеливания её на выполнение задач:	А) межличностная; <b>В) групповая;</b> С) массовая; D) культурная; Е) межкультурная
20	Горизонтальная коммуникация – это коммуникация ...	А) между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии; <b>В) между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии;</b> С) которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов между современниками; D) которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от поколения к поколению; Е) между лицами разного статуса или уровня социальной иерархии.
21	Формальные группы – это группы, в которых ...	<b>А) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации;</b> В) нечетко выражена цель совместной деятельности; С) ценности группы играют в жизни личности роль эталона; D) низкая зависимость от традиций; Е) положение членов группы не регламентировано.
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации		

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 11 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

22	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...	А) психическое заражение <b>В) конформность;</b> С) убеждение; D) подражание; E) отчуждение.
23	Личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми:	А) харизма; <b>В) авторитет;</b> С) внушение; D) руководство; E) гипноз
24	Общие черты, объединяющие руководителей и лидеров:	<b>А) стимулирование персонала организации, нацеливание на решение определенных задач;</b> B) предпочитают порядок во взаимодействии с подчиненными; C) строят свои отношения с подчиненными на доверии, мотивируя и вдохновляя их; D) применение формальных санкций к членам группы; E) жесткий стиль управления.

#### Тема: Коммуникации в организациях

##### Задание 7

Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий, наиболее значимы для изучения организационного поведения.
5. Выбор носителя информации в процессе коммуникации не зависит от характера управленческих проблем.
6. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
7. Наличие обратной связи – важное условие коммуникаций.
8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

#### Тема: Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации

##### Задание 8

Сформулируйте письменно три цели для своего подчиненного в условиях искажения информации:

- конкретную рабочую цель;
- цель, связанную с его подчиненными;
- цель, связанную с его профессиональным развитием

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 12 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

### 4.1. Порядок проведения рубежного контроля

Рубежный контроль №1 проводится в форме комплексной письменной работы, применяемое оценочное средство: теоретическая часть содержит тестовые задания, практическая часть включает решение практических заданий.

Рубежный контроль №2 проводится в форме комплексной письменной работы, применяемое оценочное средство: теоретическая часть содержит тестовые задания, практическая часть включает решение практических заданий.

Рубежный контроль №3 проводится в форме комплексной письменной работы, применяемое оценочное средство: теоретическая часть содержит тестовые задания, практическая часть включает решение практических заданий.

Рубежный контроль №4 проводится в форме комплексной письменной работы, применяемое оценочное средство: теоретическая часть содержит тестовые задания, практическая часть включает решение практических заданий.

Необходимо дать ответы на 20 тестовых вопросов, решение двух практических заданий. Продолжительность – 45 минут.

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

Каждый рубежный контроль оценивается в 20 баллов.

#### 4.2.1. Критерии оценивания комплексной письменной работы

Максимальный балл за тест – 10 баллов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.

Максимальный балл за практические задания – 10 баллов. Каждое практическое задание оценивается в 5 баллов.

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Тестовые задания				
Баллы	9-10 баллов	7-8 баллов	5-6 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
Практические задания				
Баллы	9-10 баллов	7-8 баллов	5-6 баллов	0-4 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	Высокий уровень освоения проверяемых	Продвинутый уровень освоения проверяемых	Пороговый уровень освоения проверяемых	Недостаточный уровень освоения проверяемых

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 13 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	компетенций	компетенций	компетенций	компетенций
	выполнены все задания; выводы представлены	все задания выполнены с незначительными замечаниями; в выводах нет грубых ошибок	выполненные задания имеют значительные замечания; в выводах есть недостатки	задания выполнены не полностью или неправильно; выводы отсутствуют

### 4.3. Результаты рубежного контроля и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущего контроля. Полученные за текущий контроль баллы суммируются с баллами, полученными за задания рубежного контроля:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно;
- 50-74 баллов - удовлетворительно;
- 75-89 баллов - хорошо;
- 90-100 баллов - отлично.

Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций на рубежном контроле:

«отлично» или «зачтено» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) – студент полностью выполнил задание, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.

«хорошо» или «зачтено» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) – студент полностью выполнил задание, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении работы.

«удовлетворительно» или «зачтено» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) – студент полностью выполнил задание, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты, качество оформления работы имеет недостаточный уровень.

«неудовлетворительно» или «не зачтено» (F; 0; 0 – 49%) – студент не полностью выполнил задание, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также не способен пояснить полученный результат.

Уровни сформированности компетенций определяются следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%):
  - 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.

 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 «Бизнес логистика» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 14 из 14	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- студент способен использовать основные приемы урегулирования конфликтов, происходящих в коллективе, современные технологии эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации;
  - 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%):
- 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%):
- 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%).