

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нализко Наталья Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.09.2024 12:05:17
Уникальный программный ключ:
25467908655d9e0abdc452e51caba97c16a810ca



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1	стр. 1 из 15	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)
Менеджмент организации

Присваиваемая квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023, 2024

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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 2 из 15	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

Панина Г.В., профессор
кафедры экономики, кандидат экономических наук, доцент

 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 3 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Нап Менеджмент

равл
ение
подг
отов
ки:

Нап Менеджмент организации

равл
енн
ость
(про
фил
ь):

Дис Практикум «Деловые коммуникации»

цип
лин
а:
Три
мес
тр
три
мес
тры)
изуч
ения

Фор комплексная письменная работа

ма
(фор
мы)
рубе
жно
го
конт
роля

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

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

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		
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, 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	<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



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		результатов работы команды.		<p>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, 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>
ПК-3	Способен разрабатывать управленческие решения, связанные с развитием бизнеса,	ПК-3.2 Осуществляет деловые коммуникации для достижения целей современного	<i>Пороговый уровень</i>	<p><i>Знать:</i> основные теории коммуникации, концептуальные, теоретические подходы к исследованию содержания закономерностей развития процессов коммуникации.</p> <p><i>Уметь:</i> строить деловое</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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 6 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	содействовать их реализации	бизнеса		коммуникативное взаимодействие с коллегами и партнерами. <i>Владеть:</i> навыками использования технологий делового взаимодействия в управленческой практике для достижения целей бизнеса.
			<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> формы и виды деловых коммуникаций и возможности их применения в бизнесе.
				<i>Уметь:</i> планировать и осуществлять деловые коммуникации в различных формах и для различных целей современного бизнеса.
			<i>Высокий уровень</i>	<i>Владеть:</i> навыками осуществления делового общения, публичных выступлений, ведения переговоров, совещания, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций.
				<i>Знать:</i> стратегии, принципы и методы организации и деловых коммуникаций в бизнесе.
				<i>Уметь:</i> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности для достижения целей современного бизнеса.
	<i>Владеть:</i> навыками выбора стратегии деловой коммуникации, профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей бизнеса, в том числе с использованием современных средств коммуникации.			

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	Ко	Кон	На	На
	д	тро	им	им
	ко	лир	ено	сно
	мп	уем	ван	ван
	ете	ые	ие	ие
	нц	тем	оце	оце
	ии/	ы/р	но	но
пл	азде	чн	чн	



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 7 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	ан ир уе мы е рез уль тат ы об уч ен ия	лы	ого сре дст ва для тек ущ его кон тро ля	ого сре дст ва для руб еж ног о кон тро ля
1.	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Пси хол оги чес кие осо бен нос ти меж лич нос тны х ком мун ика ций	Пр оек ты сла йд- пре зен тац ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб ота : - зад ан ия тес та № 1-3 - пра кти чес кое зад ан ие № 1
2.	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК –	Вер бал ьна я ком мун ика ция:	Пр оек ты сла йд- пре зен тац	Ко мп лек сна я пи сь ме



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 8 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	3.2 УК – 3.3	пси хол оги чес кие хар акте рис тик и реч и. Нев ерб аль ная ком мун ика ция	ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	нн ая раб ота - зад ан ия тес та № - пра кти чес кое зад ан ие №
3.	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Фор мы дел ово й ком мун ика ции	Ан али з ко нк рет но й сит уац ии, вы явл ен ие пр об ле мы и пр ин яти е ре ше ни й Ст	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб ота - зад ан ия тес та № - пра кти чес кое зад ан ие



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 9 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

			рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	№
4.	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Осн овы ком мун ика тив ной ком пете нтн ост и спе циа лис та	Пр оек ты сла йд- пре зен тац ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб ота : - зад ан ия тес та № 10- 12 - пра кти чес кое зад ан ие № 4
5.	ПК – 3.2	Кул ьту ра	За щи та	Ко мп лек



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 10 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	дел овы х ком мун ика ций	пр оек тов сла йд- пре зен тац ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	сна я пи сь ме нн ая раб ота : - зад ан ия тес та № 13- 15 - пра кти чес кое зад ан ие № 5
6.	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Ком мун ика ции в кон фли ктн ых сит уац иях	Пр оек ты сла йд- пре зен тац ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб ота : - зад ан ия тес та № 16- 18 -



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 11 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

			ко нс пек т	пра кти чес кое зад ан ие № 6
	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК – 3.3	Ком мун ика ции в орга низ аци ях	Пр оек ты сла йд- пре зен тац ий Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб ота : - зад ан ия тес та № 19- 21 - пра кти чес кое зад ан ие № 7
	ПК – 3.2 УК – 3.1 УК – 3.2 УК –	Биз нес- ком мун ика ции в усл ови ях иск	Ан али з ко нк рет но й сит уац ии,	Ко мп лек сна я пи сь ме нн ая раб



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1	стр. 12 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

	3.3	аж ния инф орм аци и	вы явл ен ие пр об ле мы и пр ин яти е ре ше ни й Ст рук тур но- лог иче ски е схе мы , кра тки й ко нс пек т	ота : - зад ан ия тес та № 22- 24 - пра кти чес кое зад ан ие № 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	А) светское;



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 13 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.	В) ролевое; С) деловое; D) примитивное; E) манипулятивное
2	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...	А) эмпатия; B) рефлексия; C) экспрессивность; D) привлекательность; E) доброта.
3	Перцептивная сторона общения включает в себя ...	A) проявление тревожности; B) демонстрацию креативного поведения; C) процесс формирования образа другого человека; 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; C) декодирование; D) передача сообщения; E) закодирование.
5	К вербальным средствам общения относится:	A) жесты; B) мимика; C) речь; D) пантомимика; E) контакт глаз.
6	... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь:	A) внутренняя; B) внешняя; C) невербальная; D) вербальная; 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

 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 14 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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.

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
Формы деловой коммуникации		
7	Формы реализации делового общения	А) оперативка; В) переговоры; 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; D) принятие решения; 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; В) выжимания уступок; C) поглощения стрел; D) психологического давления; E) соперничества.
Основы коммуникативной компетентности специалиста		
10	Получатель информации в процессе коммуникации выступает в качестве ...	А) реципиента ; B) рецензента; C) референта;



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1	стр. 15 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

		D) отправителя; E) депонента.
11	Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...	A) убеждение; B) психическое заражение; C) эмпатия; D) телепатия; E) общение.
12	Для убеждающего воздействия на подсознание реципиента наиболее эффективны такие формы, как:	A) убеждение; B) принуждение; C) суггестия; 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).

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
Культура деловых коммуникаций		
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:	A) авторитарный; B) демократический; C) либеральный; D) партнерский; E) совместный
14	На имидж делового человека не влияют...	A) внешний вид; B) деловые качества; C) речь; D) друзья; E) манеры.
15	Черты, характерные для демократического стиля	A) директивность;

 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 16 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	руководства:	В) коллегияльность; С) подавление инициативы; D) малая гласность; E) анархия
Коммуникации в конфликтных ситуациях		
16	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту	A) конфликтоген; B) инцидент; C) конфликтная ситуация; D) эскалации; E) конфликт
17	Компромисс невозможен в конфликте ...	A) интересов; B) ресурсов; C) ценностей; 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) развитие открытого конфликта; C) разрешение конфликта; D) анализ конфликтной ситуации; E) 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:	A) межличностная; B) групповая; C) массовая; D) культурная; E) межкультурная
20	Горизонтальная коммуникация – это коммуникация ...	A) между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии; B) между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии;



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 17 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>С) которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов между современниками; D) которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от поколения к поколению; E) между лицами разного статуса или уровня социальной иерархии.</p>
21	Формальные группы – это группы, в которых ...	<p>A) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации; B) нечетко выражена цель совместной деятельности; C) ценности группы играют в жизни личности роль эталона; D) низкая зависимость от традиций; E) положение членов группы не регламентировано.</p>
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации		
22	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...	<p>A) психическое заражение B) конформность; C) убеждение; D) подражание; E) отчуждение.</p>
23	Личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми:	<p>A) харизма; B) авторитет; C) внушение; D) руководство; E) гипноз</p>
24	Общие черты, объединяющие руководителей и лидеров:	<p>A) стимулирование персонала организации, нацеливание на решение определенных задач; 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.</p>

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.

Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных

 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 18 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

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.

. 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



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 19 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

задание оценивается в 5 баллов.

С п е н к а	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
	Тестовые задания			
Б а л л ы	баллов	баллов	баллов	баллов
	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
У р о в е н ь о с в о е н и я п р о в е р я е м ы х к о м п е т е				



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 20 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Н П И Й				
	Практические задания			
Б а л л ь	баллов	баллов	баллов	баллов
	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
У р о в е н ь о с в о е н и я п р о в е р я е м ь х к о м п е т е н ц и й				

 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 21 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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.
 - 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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 22 из 15

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%):
- 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%).



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 «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 23 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Отметки о продлении срока действия

Фонд оценочных средств пролонгирован на
2024 / 2025 учебный год решением учёного совета
Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»
от «29» февраля 2024 г. Протокол № 7

Фонд оценочных средств пролонгирован на
20__ / 20__ учебный год решением учёного
совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО
«ЧелГУ»
от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____

Фонд оценочных средств пролонгирован на
20__ / 20__ учебный год решением учёного
совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО
«ЧелГУ»
от «__» _____ 20__ г. Протокол № ____