


Актуализированная версия

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Открытый университет экономики, управления и права»
(АНО ВО ОУЭП)

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО ОУЭП, Фокина В.Н.

	Сведения об электронной подписи	
	Подписано:	Фокина Валерия Николаевна
	Должность:	ректор
	Пользователь:	vfokina

15 апреля 2025 г.

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

Б1.О.04.12 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Для направления подготовки:

38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий; информационно-аналитический

Направленность (профиль):

Финансовый менеджмент

Форма обучения:

очная, очно-заочная, заочная

Москва – 2025

Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает: формы, виды и функции стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели Умеет: определять и устанавливать разные виды коммуникации, используя стратегии сотрудничества Владеет: навыком социального взаимодействия и стратегиями взаимного сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Знает: нормы и методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации Умеет: находить, воспринимать и использовать информацию на государственном, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации Владеет: технологиями построения деловой коммуникации на государственном языке

Результат обучения	Критерии оценивания результатов обучения (показатели успешности по уровням освоения)			
	Компетенция не сформирована	Базовый уровень сформированности компетенции	Средний уровень сформированности компетенции	Повышенный уровень сформированности компетенции
ЗНАНИЯ	Отсутствие знаний	Общие, но не структурированные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы	Сформированные структурированные знания
УМЕНИЯ	Отсутствие умений	Частично освоенное умение	В основном освоенное, применяемое в стандартных ситуациях умение	Полностью освоенное, применяемое в стандартных ситуациях умение
НАВЫКИ	Отсутствие навыков	Частично владеет навыками	В целом владеет навыком	Свободно владеет навыком

Оценочные средства

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Назовите основные понятия:

№	Определение	Ответ
1	Обмен информацией между сотрудниками	коммуникация
2	Формальное обращение к партнёрам	деловое письмо
3	Встреча для обсуждения вопросов	деловое совещание
4	Способ передачи информации устно	устная коммуникация
5	Способ передачи информации письменно	письменная коммуникация
6	Процесс убеждения партнёров	деловые переговоры
7	Система знаков и сигналов	невербальная коммуникация
8	Этикет делового общения	деловой этикет
9	Обратная связь между участниками	фидбэк
10	Документ для официального подтверждения	служебная записка

Вопросы открытого типа

№	Определение (вопрос)	Ответ
1	Процесс согласования действий участников	Координация
2	Умение слушать и понимать собеседника	Активное слушание
3	Использование жестов и мимики в общении	Невербальная коммуникация
4	Умение ясно и кратко выражать мысли	Ясность речи
5	Способ решения конфликтов в общении	Медиация
6	Совокупность правил делового общения	Деловой этикет
7	Использование электронных средств связи	Электронная переписка

8	Формирование делового имиджа	Репутация
9	Влияние на мнение сотрудников	Убеждение
10	Совокупность коммуникативных стратегий	Стратегия общения

Тестовые задания:

1	Что изучают деловые коммуникации?	
А)	Процессы обмена информацией между сотрудниками и организациями для достижения целей	
Б)	Финансовый учёт компании	
В)	Производственные процессы	
Г)	Управление персоналом	

2	Что такое вербальная коммуникация?	
А)	Использование жестов и мимики	
Б)	Передача информации с помощью слов, устной или письменной речи	
В)	Электронная почта только	
Г)	Контроль за работой сотрудников	

3	Что такое невербальная коммуникация?	
А)	Только письменная речь	
Б)	Только устная речь	
В)	Передача информации с помощью жестов, мимики, поз и интонации	
Г)	Только электронная почта	

4	Что такое активное слушание?	
А)	Односторонняя передача информации	
Б)	Только молчаливое слушание	
В)	Игнорирование информации	

Г)	Внимательное восприятие и понимание сообщений собеседника
----	---

5	Что такое деловое письмо?
А)	Сообщение в соцсетях
Б)	Личное письмо другу
В)	Электронное письмо
Г)	Записка на столе коллеги

6	Что такое деловая встреча?
А)	Организованное обсуждение вопросов между сотрудниками или компаниями
Б)	Прогулка с коллегой
В)	Электронное письмо
Г)	Совещание только руководителей

7	Что такое презентация?
А)	Публичное представление информации, идей или проектов аудитории
Б)	Разговор по телефону
В)	Отправка письма
Г)	Планирование производства

8	Что такое деловой этикет?
А)	Производственные инструкции
Б)	Законы страны
В)	Финансовые правила компании
Г)	Нормы поведения и общения в профессиональной среде

9	Что такое обратная связь?
А)	Контроль документации

Б)	Реакция на полученную информацию с целью улучшения взаимодействия
В)	Планирование бюджета
Г)	Производственный отчёт

10	Что такое корпоративная коммуникация?
А)	Обмен информацией внутри организации и с внешними партнёрами
Б)	Только электронная переписка
В)	Только устные собрания
Г)	Только отчёты о продажах

Ключ к тестовым заданиям

1	2	3	4	5
А	Б	В	Г	В
6	7	8	9	10
А	А	Г	Б	А

Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении обучающимися промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.
2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.
3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне обучающийся раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам.

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«отлично» или «зачтено»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов. 3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«хорошо» или «зачтено»	1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они

	<p>недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.</p> <p>2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.</p> <p>3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.</p>
<p>«неудовлетворительно» или «не зачтено»</p>	<p>1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации.</p> <p>2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.</p> <p>3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.</p>

ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры от 15.04.2025 г.