

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

**СОГЛАСОВАНО**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной  
программы  
\_\_\_\_\_/ О.Б. Угурчиев  
от « 22 » мая 2024г.

И.о. декана факультета экономики и  
управления  
\_\_\_\_\_/ М.Ш. Мержо  
от « 23 » мая 2024г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б.О.21. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки  
**38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»**

Квалификация выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Магас, 2024 г.

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе освоения образовательной программы компетенции формируются по следующим этапам:

- 1) начальный этап дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- 2) основной этап позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- 3) завершающий этап предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При освоении дисциплины (модуля) компетенции, закрепленные за ней, реализуются по темам (разделам) дисциплины (модуля), в определенной степени (полностью или в оговоренной части) и на определенном этапе, что приведено в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№	Код компетенции	Номер темы (раздела) дисциплины (модуля)	Степень реализации компетенции при освоении дисциплины (модуля)	Этап формирования компетенции при освоении дисциплины (модуля)
1.	УК-4	1-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	основной
2.	ОПК-7	2-1	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	начальный
3.	ОПК-7	1-3	способностью к самоорганизации и самообразованию	начальный

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время текущей аттестации

Шкала оценивания	Показатели и критерии оценивания
------------------	----------------------------------

5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

**Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время промежуточной аттестации**

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
5, отлично	<p><b>Оценка «5 (отлично)»</b> выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал и демонстрирует это на занятиях и экзамене, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагал его, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний. Причем обучающийся не затруднялся с ответом при видоизменении предложенных ему заданий, использовал в ответе материал учебной и монографической литературы, в том числе из дополнительного списка, правильно обосновывал принятое решение.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали <b>высокую степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции</b>, закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – высокий.</b></p>

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
4, хорошо	<p><b>Оценка «4, (хорошо)»</b> выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и экзамене, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>хорошую степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции</b>, закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – хороший (средний).</b></p>
3, удовлетворительно	<p><b>Оценка «3 (удовлетворительно)»</b> выставляется обучающемуся, если он имеет и демонстрирует знания на занятиях и экзамене только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции</b>, закреплённые за дисциплиной, <b>сформированы на уровне – достаточный.</b></p>
2, не удовлетворительно	<p><b>Оценка «2 (не удовлетворительно)»</b> выставляется обучающемуся, который не знает большей части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы на занятиях и экзамене. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающимся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p><b>Компетенции</b>, закреплённые за дисциплиной, <b>не сформированы.</b></p>

**Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося на зачете по дисциплине**

<b>Результат зачета</b>	<b>Показатели и критерии оценивания образовательных результатов</b>
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
зачтено	<p><b>Результат «зачтено»</b> выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял использовал в ответах учебно-методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, владел необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>высокую</b> (15...13) / <b>хорошую</b> (12...10) / <b>достаточную</b> (9...7) <b>степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне от достаточного до высокого.</p>
не зачтено	<p><b>Результат «не зачтено»</b> выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрирует незнание значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.</p> <p>Как правило, «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p><b>Учебные достижения</b> в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют <b>невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</b></p> <p><b>Рейтинговые баллы</b> назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, <b>не сформированы</b></p>

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций используются следующие типовые контрольные задания:

#### **3.1. Текущий контроль успеваемости**

##### **Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)**

##### **Типовые темы рефератов**

1. Место теории коммуникации в системе научного знания
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Функции коммуникации
4. Истоки изучения социальной коммуникации.
5. Современная концепция коммуникации.

##### **Типовые тесты / задания**

1. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения – это:
  - а) кинесика,
  - б) паралингвистика,
  - в) экстралингвистика,
  - г) проксемика.+
2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это:
  - а) эмпатия,
  - б) общение,+
  - в) сотрудничество,
  - г) рефлексия.
3. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, смеха – это:
  - а) кинесика,
  - б) паралингвистика,
  - в) экстралингвистика,+
  - г) такесика.
4. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне – это:
  - а) проекция,
  - б) рефлексия,
  - в) установка,
  - г) аттракция.+
5. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...
  - а) увидев, расскажите ему,
  - б) напишите записку и положите на его стол,+

- в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора,
  - г) предложите перезвонить.
6. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...
- а) выражу опоздавшему свое недовольство,
  - б) выразительно посмотрю в момент его появления на часы,
  - в) через шутку выражу свое недоумение,
  - г) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу.+
7. При телефонном звонке следует...
- а) снять трубку после второго или третьего звонка,+
  - б) не снимать трубку в течение 5 минут,
  - в) снять трубку после 5 звонка.
8. Атрибуцией называется:
- а) стремление человека быть в обществе других людей,
  - б) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей,+
  - в) приписывание определенным группам людей специфических черт,
  - г) все ответы неверны.
9. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- а) духовные идеалы партнера-адресата,
  - б) ценностные установки партнера-адресата,+
  - в) потребности и склонности партнера-адресата,
  - г) когнитивные структуры партнера-адресата.
10. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а) жестов,
  - б) информационных технологий,
  - в) устной речи,+
  - г) похлопываний по плечу,
  - д) определенного темпа речи.
11. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- а) такесика,
  - б) кинесика,
  - в) проксемика,
  - г) все ответы верны+
  - д) все ответы не верны.
12. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- а) мимика,+
  - б) рукопожатие,
  - в) покашливание,
  - г) поза,+
  - д) устная речь.
13. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) познавательного сообщения,
  - б) призыва,+
  - в) приказа, +
  - г) просьбы.+

14. Деловая этика представляет собой...

- а) деловые отношения предпринимателей,
- б) совокупность принципов поведения людей, +
- в) поведение людей в конфликтных ситуациях,
- г) личное поведение человека.

15. Информация, которую мы предоставляем другим, и которая содержит нашу реакцию на их поведение, – это:

- а) ощущение защиты,
- б) восприятие поступков,
- в) обратная связь, +
- г) осознание поведения.

16. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...

- а) административный стиль,
- б) авторитарный стиль,
- в) дипломатический стиль, +
- г) демократический стиль.

17. В начале делового совещания необходимо сразу...

- а) согласовать правила работы, +
- б) решить спорные вопросы,
- в) высказать одну из точек зрения,
- г) объявить повестку дня.

18. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:

- а) повестка совещания,
- б) список участников совещания,
- в) протокол результатов совещания, +
- г) регламент.

19. Повышает эффективность общения ...

- а) отсутствие прямого взгляда,
- б) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника, +
- в) взгляд сквозь вас,
- г) неотрывный взгляд в глаза.

20. Деловое общение – это вид общения ...

- а) который люди используют в семейных отношениях,
- б) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели, +
- в) между коллегами по работе.

21. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

- а) внушения,
- б) заражения,
- в) подражания, +
- г) убеждения.

22. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

- а) грамотность, +
- б) поэтичность,
- в) точность, +



г) краткость.+

23. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы?

а) нельзя,

б) можно.+

24. Резюме не содержит следующую информацию:

а) основные личные данные,

б) жизненный опыт,+

в) опыт работы.

25. Массовая коммуникация - это:

А) процесс потребления информации массовой аудиторией

Б) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.

26. Какая коммуникация имеет целью оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения

А) ритуальная коммуникации

Б) экспрессивная коммуникации

В) суггестивная коммуникации

27. Различные дистанционные зоны и выражение себя невербальными средствами зависят от:

А) культурных традиций

Б) взаимоотношений между людьми

В) уровня образования

Г) национальных особенностей

28. При проведении деловых переговоров основное внимание уделяется:

А) действиям

Б) процессу

В) манипулированию

Г) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики

29. Особенности деловой беседы...

А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой

Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем

В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их

Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем.

### **Типовые контрольные вопросы**

1. Что такое деловая коммуникация.

2. Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации», ее объект и предмет.

3. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.

4. Понятие и элементы коммуникации.

5. Этапы процесса коммуникаций.

6. Характеристика обратной связи.

7. Признаки и виды коммуникаций.

8. Вербальные коммуникации.

9. Типы приема и передачи информации.

10. Невербальные коммуникации.
11. Описание понятия "слушание".
12. Виды слушания.
13. Понятие манипуляции.
14. Виды манипуляторов.
15. Манипуляции и способы защиты от них.
16. Деловые беседы и совещания.
17. Деловые совещания.
18. Деловые переговоры.
19. Деловой разговор по телефону.
20. Презентация.

### **3.2. Промежуточная аттестация**

#### **Типовые вопросы к промежуточной аттестации (зачет)**

1. Что такое деловая коммуникация.
2. Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации», ее объект и предмет.
3. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.
4. Понятие и элементы коммуникации.
5. Этапы процесса коммуникаций.
6. Характеристика обратной связи.
7. Признаки и виды коммуникаций.
8. Вербальные коммуникации.
9. Типы приема и передачи информации.
10. Невербальные коммуникации.
11. Описание понятия "слушание".
12. Виды слушания.
13. Понятие манипуляции.
14. Виды манипуляторов.
15. Манипуляции и способы защиты от них.
16. Деловые беседы и совещания.
17. Деловые совещания.
18. Деловые переговоры.
19. Деловой разговор по телефону.
20. Презентация.
21. Дискутивно-полемиические разновидности речи.
22. Коммуникация в деловом общении.
23. Правила успешной коммуникации.
24. Эффективное слушание.
25. Интеракция в процессе общения.
26. Стили делового общения.
27. Гендерные различия в коммуникациях.
28. Особенности использования речи на работе у мужчин и женщин.
29. Compliments в деловой коммуникации.
30. Criticism в деловой коммуникации.
31. Позитивные установки на восприятие критики.
32. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

33. Основные барьеры в общении.
34. Способы преодоления барьеров в общении.
35. Общие правила делового общения.
36. Лидерство и лидерские способности руководителя.
37. Классические стили руководства.
38. Сетка менеджмента Роберта Блейка и Джейн Моутон.
39. Коммуникабельность как признак культуры общения людей.
40. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.
41. Межличностные отношения малых групп.
42. Конфликты и их характеристика.
43. Правила поведения в условиях конфликта.
44. Регулирование конфликта.
45. Этика делового общения «сверху вниз».
46. Этика делового общения «снизу вверх» и «по горизонтали».
47. Понятие имиджа.
48. Модели поведения.
49. Основные виды управленческих документов.
50. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
51. Резюме.
52. Эффективность коммуникаций.
53. Управление коммуникациями.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания достижения запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю)**

##### **Текущая аттестация**

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются такие процедуры и технологии как тестирование и опрос на семинарах (практических занятиях).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в т.ч. задания на индивидуальное или

коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Типы практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, многоальтернативности решений, проблемной ситуации).

Оценивание обучающегося на текущей аттестации осуществляется в соответствии с критериями, представленными в п. 2, и носит балльный характер.

### **Промежуточная аттестация**

Форма промежуточной аттестации: зачет.

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Оценивание обучающегося на промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с критериями, представленными в п. 2, и носит балльный характер.

ФОС дисциплины «Деловые коммуникации» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1016

ФОС составил:

к.э.н., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» М.Д. Цуров

ФОС одобрен на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» протокол № 9 от «21» мая 2024 г.

ФОС одобрен Учебно-методическим советом факультета экономики и управления протокол № 9 от «22» мая 2024 г.