

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 05.10.2023 16:47:24
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Деловые коммуникации в таможенных органах

Специальность	<u>38.05.02 Таможенное дело</u>	
Направленность (профиль)	<u>Таможенный контроль</u>	
Год начала обучения	2023 г.	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	3	3

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C00000043E9AB8B952205E7BA5000600000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для установления соответствия уровня сформированности компетенций у обучающихся требованиям образовательного стандарта и образовательной программы по специальности 38.05.02 Таможенное дело.

2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах»

3. Разработчик: К.А Акопян, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Н.Ю. Рудь – заведующий кафедрой мировой экономики и таможенного дела.

Члены экспертной группы:

Е.В. Жоглина, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

М.В. Какорина, доцент кафедры мировой экономики и таможенного дела.

Представитель организации-работодателя - К.А. Матящ, начальник отдела торговых ограничений, экспортного контроля и защиты интеллектуальной собственности Северо-Кавказской электронной таможни

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по специальности 38.05.02 Таможенное дело, направленность (профиль) "Таможенный контроль" и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».

" ____ " _____ 2023 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ОПК- 2				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Не освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.
Компетенция: ОПК- 5				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 _{ОПК-5} Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.	Не освоил особенности делового общения в таможенном деле; Не применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; Не идентифицирует и применяет невербальные средства коммуникации в таможенном деле; Не выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет невербальные средства коммуникации в таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет невербальные средства коммуникации в таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет невербальные средства коммуникации в таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен с 19.08.2022 по 19.08.2023

		внешней средой в таможенном деле. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-2 _{ОПК-5} Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.	Не освоил деловой и речевой этикет; Не выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; Не освоил основы слушания в деловой коммуникации; Не выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
Очная форма обучения – 3 семестр, заочная форма обучения – 3 семестр			
1.		Что требует служба таможенных органов от сотрудников?	ОПК-2
2.		Что такое служебный этикет в средствах коммуникации	ОПК-2
3.		Что включают в себя информационные технологии в сфере деловых коммуникаций	ОПК-2
4.		Чему способствовал прогресс информационных систем в сфере деловых коммуникаций	ОПК-2
5.		На чем основаны правила служебного этикета в деловых коммуникациях	ОПК-2
6.		Что делает средства массовой информации ценнейшим инструментом	ОПК-2
7.		Какие информационные средства используют в деловой коммуникации	ОПК-2
8.		Что является перспективным направлением в коммуникативной стратегии таможенного ведомства	ОПК-2
9.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Что дает разработка коммуникативной стратегии	ОПК-2
10.	Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Что является главной целью хорошо отлаженных коммуникативных связей в сфере таможенной деятельности	ОПК-2

11.		Могут ли предложенные Всемирной таможенной организацией (ВТО) в 1995 г. принципы управления коммуникациями быть использованы в системе коммуникативного управления таможенной службой России	ОПК-2
12.		Когда и кем разработана для стран-членов определенные рекомендации по управлению коммуникациями в таможенном деле.	ОПК-2
13.		Что представляет собой акт устной вербальной коммуникации	ОПК-2
14.		Функции метаязыка в речевой коммуникации	ОПК-2
15.		Метаязык в речевой коммуникации	ОПК-2
16.		Что является Важнейшим аспектом профессионализма сотрудника таможенных органов	ОПК-5
17.		Что отражает аффективно-коммуникативная функция	ОПК-5
18.		Что охватывает информационно-коммуникативная функция	ОПК-5
19.		Регуляционно-коммуникативная функция	ОПК-5
20.		В чем заключается коммуникативная сторона общения	ОПК-5
21.		Два типа информации исходящей от коммуникатора	ОПК-5
22.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Основными средствами коммуникативного процесса	ОПК-5
23.	Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Что такое речь?	ОПК-5

24.		Что такое речевая коммуникация?	ОПК-5
25.		Способы реализации речевой коммуникации	ОПК-5
26.		Формы речи представленные в единстве, и в процессе коммуникации постоянно взаимодействуют. Назовите эти формы	ОПК-5
27.		Может ли деловая коммуникация существовать отдельно от речевой ситуации?	ОПК-5
28.		На что в деловых коммуникациях обречен человек с низким уровнем речевой культуры	ОПК-5
29.		В какой сфере официально-деловой стиль речи обеспечивает коммуникацию?	ОПК-5
30.		С кем обеспечивает коммуникацию публицистический стиль?	ОПК-5
31.		Какой стиль речи присущ деловым коммуникациям?	ОПК-5
32.		Что является средством устной неформальной коммуникации	ОПК-5
33.		В чем проявляется культура в деловых коммуникациях?	ОПК-5
34.		... – вид технологически обработанной информационной коммуникации, основан на использовании компьютера для получения отображения сменяемых друг друга текстовых и графических данных на экране монитора. Это своего рода электронный аналог телеграфной информационной ленты, применяемой в различных телеграфных и информационных агентствах прошлого	ОПК-2
35.		... базируется на сетевом использовании компьютеров, она предоставляет различные возможности в зависимости от	ОПК-2

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		используемого программного обеспечения, позволяет пользователю получать, хранить и отправлять сообщения своим партнерам	
36.		...представляет собой систему компьютерной связи для передачи сообщений голосом. Она напоминает электронную почту, где вместо набора сообщения на клавиатуре компьютера происходит его передача посредством телефона, таким же образом осуществляется и получение информации	ОПК-2
37.		... – система с двухсторонней передачей видеоизображений. Данная система связи используется коммуникантами, удаленными друг от друга на значительное расстояние, но при обязательном условии участия всех членов коммуникации в визуальном контакте.	ОПК-2
38.		... – возможность одновременной передачи информации, включающей текст, аудио- и видеоматериал, цифровые массивы и графики, и представления их в цифровой форме, что привело к всплеску развития средств мультимедиа	ОПК-2
39.		Совокупность ритмико-интонационных сторон речи, к которым относятся высота, тембр голоса, звучность голосового тона, сила ударения и ритм, изучает: а) кинесика; б) такесика; с) просодика;	ОПК-5
40.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Выделяют следующие зоны общения: а) свободная, закрытая, групповая; б) интимная, личная, социальная; с) персональная и социальная	ОПК-5
41.	Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Слишком активное и крепкое рукопожатие, свидетельствует о том, что: а) человек негласно показывает свое	ОПК-5

		главенство в общении; б) человек сильный, волевой и честный; с) человеку можно доверять в этом вопросе	
42.		Улыбка и легкий кивок головой во время беседы, констатируют: а) собеседник задумался; б) согласие с мнением; с) поддержка говорящего	ОПК-5
43.		Какое рукопожатие означает безграничное доверие и используется в деловой среде только среди хороших знакомых и проверенных деловых партнеров? а) Крепкое рукопожатие; б) Слабое рукопожатие; с) Рука партнера под вашей рукой; д) Рукопожатие двумя руками	ОПК-5
44.		Изменение цвета кожных покровов, во время разговора, дрожь в голосе, руках, относятся к характеристикам: а) вербальной коммуникации; б) невербальной коммуникации; с) состояния здоровья человека	ОПК-5
45.		Какая зона общения используется для обычной беседы с коллегами или друзьями, предполагает только зрительно-визуальный контакт между партнерами: а) интимная зона (0–50 см); б) Персональная зона, или личная (50–120 см); с) социальная зона (120–400 см)	ОПК-5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры, для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в результате изучения дисциплины теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Требования учебной программы выполнены в полном объеме, прослеживается сформированность компетенций на высоком уровне.

В рамках текущего контроля успеваемости при собеседовании и иных видах заданий, предусматривающих устный ответ на поставленные вопросы, оценка «отлично» выставляется, если ответ на поставленные вопросы показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; логичность и последовательность ответа.

Задание выполнено на высоком практическом уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в результате изучения дисциплины теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос. Требования учебной программы выполнены в полном объеме, прослеживается сформированность компетенций на среднем уровне.

В рамках текущего контроля успеваемости при собеседовании и иных видах заданий, предусматривающих устный ответ на поставленные вопросы, оценка «хорошо» выставляется, если ответ обнаруживает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; логичность и последовательность ответа, однако допускаются одна-две неточности в ответе.

Задание выполнено на хорошем практическом уровне, позволяющем сделать вывод о наличии необходимых знаний и навыков использования, но имеет отдельные недостатки: задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в результате изучения дисциплины теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

программного материала. Большая часть требований учебной программы выполнена, прослеживается сформированность компетенций на минимальном уровне.

В рамках текущего контроля успеваемости при собеседовании и иных видах заданий, предусматривающих устный ответ на поставленные вопросы, оценка «удовлетворительно» выставляется, если ответ свидетельствует о знании процессов изучаемой предметной области, отличающихся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории, но слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы. Допускаются несколько ошибок в содержании ответа.

Задание выполнено на удовлетворительном практическом уровне и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному. Требования учебной программы практически не выполнены, минимальный уровень формирования компетенций не достигнут.

В рамках текущего контроля успеваемости при собеседовании и иных видах заданий, предусматривающих устный ответ на поставленные вопросы, оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответ показывает знание только отдельных процессов изучаемой предметной области, отличается неглубоким раскрытием темы, незнанием вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений и процессов, неумением делать аргументированные выводы, отсутствием логичности и последовательности в ответе.

Задание выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления

** в соответствии с результатами освоения дисциплины и видами заданий*

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	