

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ушвицкий Л.И. Мезенцев
Должность: и.о. директора Института экономики и управления
Дата подписания: 28.05.2026 12:46:51
Уникальный программный ключ:
46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
экономики и управления
д-р экон. наук, профессор Л.И. Ушвицкий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации в таможенных органах

Специальность	38.05.02 Таможенное дело	
Направленность (профиль)	Таможенные платежи	
Год начала обучения	2026	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	4	3

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования по специальности 38.05.02 Таможенное дело (направленность (профиль) «Таможенные платежи»).

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

3. Разработчик: Калинин И.В., доцент кафедры экономики и внешнеэкономической деятельности.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Куш Е.Н., председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е.Е., член УМК института экономики и управления, и.о. заместителя директора по учебной работе;

Айбазова З.С., член УМК института экономики и управления, доцент кафедры экономики и внешнеэкономической деятельности

Представитель организации-работодателя: Савченко И.В., начальник отдела декларирования ООО фирма «Диалог»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования по специальности 38.05.02 Таможенное дело (направленность (профиль) «Таможенные платежи»).

19 мая 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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

Уровни сформированности компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия				
<p>Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-1.УК-4. Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Не способен выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Удовлетворительно способен выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Стабильно способен выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Способен уверенно выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>
<p>Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-2.УК-4. Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Не способен в рамках академического и профессионального взаимодействия использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>В рамках академического и профессионального взаимодействия удовлетворительно способен использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>В рамках академического и профессионального взаимодействия стабильно способен использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>В рамках академического и профессионального взаимодействия способен уверенно использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>
<p>Результаты обучения по дисциплине:</p>	<p>Не способен оценивать</p>	<p>Владея этическими особенностями</p>	<p>Владея этическими особенностями</p>	<p>Владея этическими особенностями</p>

Уровни сформированности компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<p><i>Индикатор:</i> Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-3.УК-4. Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных</p>	<p>эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранных языках</p>	<p>делового общения в таможенном деле; кодекса профессиональной этики специалиста в таможенном деле; на минимальном уровне оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном (-ых) языке</p>	<p>делового общения в таможенном деле; кодекса профессионально й этики специалиста в таможенном деле; методологически основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке</p>	<p>делового общения в таможенном деле; кодекса профессиональной этики специалиста в таможенном деле; методологическими основами управления коммуникативным и процессами в условиях изменяющейся среды, оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных тактик и стратегий</p>
ОПК-5. Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций				
<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-1.ОПК-5. Формулирует цели и задачи коммуникации</p>	<p>Слабо формулирует цели и задачи коммуникации, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в таможенных органах</p>	<p>Формулирует отдельные цели и задачи коммуникации, исходя из сущности деловой коммуникации</p>	<p>Формулирует цели и задачи коммуникации, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в таможенных органах</p>	<p>Формулирует цели и задачи коммуникации, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в таможенных органах, а также форм и видов деловых коммуникаций</p>
<p>ИД-2.ОПК-5. Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия</p>	<p>Не способен выбирать коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия</p>	<p>Анализируя некоторые коммуникационные процессы в таможенных органах, затруднениями выбирает коммуникационные</p>	<p>Анализируя коммуникационные процессы в таможенных органах, выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и</p>	<p>Анализируя коммуникационные процессы в таможенных органах и разрабатывая предложения по повышению их эффективности</p>

Уровни сформированности компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
		каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия	межведомственного взаимодействия	выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия
ИД-3. ОПК-5. Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса	Не владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса	Удовлетворительно владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса	Хорошо владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса	Отлично владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса

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.

Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
Очная форма обучения - 4 семестр; заочная форма обучения - 3 семестр			
1.	а	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс: а) общения б) понимания в) восприятия	УК-4
2.	б	Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль: а) приспособления б) конкуренции в) компромисса	УК-4
3.	в	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) непосредственным речевым контактом	УК-4
4.	.а	Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей: а) модели поведения б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению	УК-4
5.	в	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров	УК-4
6.		Основы ораторского искусства и полемического мастерства	УК-4
7.		Ораторское искусство как историческое явление.	УК-4
8.		Особенности подготовки к публичному выступлению.	УК-4
9.		Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией.	УК-4
10.		Правила эффективного слушания.	УК-4
11.		Критика в деловом общении.	УК-4
12.		Правила комплимента в деловом общении.	УК-4
13.		Культура спора.	УК-4
14.		Правила позитивной критики.	УК-4
15.		Техника нейтрализации замечаний.	УК-4
16.		Охарактеризуйте особенности невербального общения.	УК-4
17.		Какова роль имиджа в общении?	УК-4
18.		Что такое «деловое общение»?	УК-4
19.		Каковы виды делового общения?	УК-4
20.		Каковы особенности делового общения в сфере таможенного дела?	УК-4
21.		Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону?	УК-4
22.	б	При авторитарном стиле ведения совещания руководитель: а) допускает возражения б) уверенно держит бразды правления в) ищет поддержку среди коллег	ОПК-5
23.	в	Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и: а) вежливости б) привлекательном имидже в) деловой обязательности	ОПК-5

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
24.	а	Цель формального приема в начале переговоров: а) создать атмосферу взаимопонимания б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров	ОПК-5
25.	в	В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа: а) сознательности б) постепенности в) терпимости	ОПК-5
26.	б	Коммуникативная сторона общения: а) взаимопонимание участников общения б) обмен информацией между людьми в) организация взаимодействия между людьми	ОПК-5
27.	а	Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы: а) однополюсные б) риторические в) зеркальные	ОПК-5
28.	б	Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы: а) однополюсные б) информационные в) для ориентации	ОПК-5
29.	б	Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью: а) прямой б) внутренней в) наружной	ОПК-5
30.		Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов.	ОПК-5
31.		Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах	ОПК-5
32.		Личностная типология “трудных” для общения людей.	ОПК-5
33.		Развитие техник общения	ОПК-5
34.		Проблема совместимости в трудовом коллективе.	ОПК-5
35.		Стили руководства и лидерства.	ОПК-5
36.		Стиль общения как фактор успешности.	ОПК-5
37.		Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	ОПК-5
38.		Ограничения личной эффективности и способы преодоления ограничений.	ОПК-5
39.		Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста таможенных органов	ОПК-5
40.		Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?	ОПК-5
41.		Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?	ОПК-5
42.		Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?	ОПК-5
43.		Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?	ОПК-5
44.		Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сфере таможенного дела.	ОПК-5
45.		Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?	ОПК-5
46.		Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?	ОПК-5

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
47.		Охарактеризуйте факторы успешного общения.	ОПК-5
48.		Чем отличаются мужской и женский стили общения?	ОПК-5
49.		Какие существуют манипуляции в общении?	ОПК-5
50.		Что такое «коммуникативный барьер в общении»?	ОПК-5
51.		Перечислите основные виды барьеров в общении?	ОПК-5
52.		Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?	ОПК-5

2. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания компетенций при выполнении тестовых заданий

Оценка «отлично» выставляется студенту, выполнившему 88-100% от всех предложенных тестовых заданий, разных типов, самостоятельно и последовательно ориентируется в тестовых заданиях.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он выполнил правильно 87-72% предложенных тестовых заданий, ориентируется в тестовых заданиях.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил правильно 71-53 % предложенных тестовых заданий, фрагментарно ориентируется в заданиях.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил менее 52% из предложенных тестовых заданий, слабо ориентируется в заданиях.

Критерии оценивания компетенций при собеседовании

Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ если в полном объеме владеет понятийным аппаратом, логически мыслит, свободно отвечает на вопросы, подкрепляет свой ответ знаниями из смежных дисциплин, дает развернутый ответ на поставленный вопрос.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он имеет базовые знания, может аргументировать свой ответ, обладает самостоятельной активностью при ответе, допускает ошибки в формулированных терминах.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет разрозненные знания по изучаемой дисциплине, не обладает самостоятельной активностью при ответе, допускает ошибки в формулированных терминах. В целом сформированы, но не систематизированы умения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не освоен основной понятийный аппарат, оперирует неточными формулировками, нерационально подобраны примеры для раскрытия темы, слабо ориентируется в основных вопросах собеседования.