

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)

Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)



Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности:
09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение
информационных систем

Квалификация: специалист по технической эксплуатации и
сопровождению информационных систем

Год начала подготовки: 2026

Екатеринбург
2025

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)
Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)

Утверждаю
Директор УрТИСИ СибГУТИ
_____ Е.А. Минина
«__» _____ 2025 г.

Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности:
09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение
информационных систем

Квалификация: специалист по технической эксплуатации и
сопровождению информационных систем

Год начала подготовки: 2026

Екатеринбург
2025

Оценочные материалы составила:

Левкина Е.В. - преподаватель ЦК ИТиАСУ кафедры ИСТ

Одобрено цикловой комиссией
Информационных технологий и АСУ
кафедры Информационных систем и
технологий.

Протокол 3 от 29.11.25

Председатель цикловой комиссии
О.М. Ермоленко

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

А.Н. Белякова

Оценочные материалы составила:

Левкина Е.В. - преподаватель ИТиАСУ кафедры ИСТ

Одобрено цикловой комиссией

Информационных технологий и АСУ
кафедры Информационных систем и
технологий.

Протокол ____ от _____

Председатель цикловой комиссии

_____ О.М. Ермоленко

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

_____ А.Н. Белякова

1 Требования к освоению учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины «Профессиональные коммуникации» обучающийся должен обладать, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем, умениями и знаниями (Таблица 1).

Таблица 1

Код ОК	Уметь	Знать
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	- управлять рисками и конфликтами; - принимать обоснованные решения; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - применять информационные технологии в сфере управления производством; - строить систему мотивации труда; - управлять конфликтами; - владеть этикой делового общения; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования. - работать с договорной и отчетной документацией на обслуживаемую информационно-коммуникационную систему; - работать с информационной системой управления запасами и ремонтом; - оформлять заявки на материалы и комплектующие информационно-коммуникационной системы.	- функции, виды и психологию менеджмента; - методы и этапы принятия решений; - технологии и инструменты построения карьеры; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - основы организации работы коллектива исполнителей; - принципы делового общения в коллективе; - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты; - содержание договоров на обслуживание информационно-коммуникационной системы; - виды локальных актов на оформление заявок на материалы и комплектующие; - принципы организации информационных систем управления ремонтом и обслуживанием; - регламенты проведения профилактических работ на администрируемой информационно-коммуникационной системе.

Указанные умения и знания формируют общие компетенции (Таблица 2).

Таблица 2

Индекс компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональные коммуникации» является дифференцированный зачет.

2 Показатели и критерии оценивания компетенций

В процессе изучения дисциплины осуществляется комплексная проверка следующих результатов обучения (Таблица 3):

Таблица 3

Индекс компетенции	Результаты обучения (описание компетенции)	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Владение функциями, видами и психологией менеджмента: – основами организации работы коллектива исполнителей; – принципами делового общения в коллективе; – особенностями менеджмента в области профессиональной деятельности; – процессом принятия и реализации управленческих решений; – методам управления конфликтами. Умение применять приемы делового общения в профессиональной деятельности: – принимать эффективные управленческие решения; – работать с организациями и частными лицами при постановке на обслуживание.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Владение функциями, видами и психологией менеджмента: – основами организации работы коллектива исполнителей; – принципами делового общения в коллективе; – особенностями менеджмента в области профессиональной деятельности; – процессом принятия и реализации управленческих решений; – методам управления конфликтами. Умение применять приемы делового общения в профессиональной деятельности: – принимать эффективные управленческие решения; – работать с организациями и частными лицами при постановке на обслуживание.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Владение навыками самодисциплинированности и самообразования. Умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Индекс компетенции	Результаты обучения (описание компетенции)	Показатели оценки результата
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Владение функциями, видами и психологией менеджмента: – основами организации работы коллектива исполнителей; – принципами делового общения в коллективе; – особенностями менеджмента в области профессиональной деятельности; – процессом принятия и реализации управленческих решений; – методам управления конфликтам. Умение применять приемы делового общения в профессиональной деятельности: – принимать эффективные управленческие решения; – работать с организациями и частными лицами при постановке на обслуживание.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владение функциями, видами и психологией менеджмента: – основами организации работы коллектива исполнителей; – принципами делового общения в коллективе; – особенностями менеджмента в области профессиональной деятельности; – процессом принятия и реализации управленческих решений; – методам управления конфликтами. Умение применять приемы делового общения в профессиональной деятельности: – принимать эффективные управленческие решения; – работать с организациями и частными лицами при постановке на обслуживание.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Владение функциями, видами и психологией менеджмента: – основами организации работы коллектива исполнителей; – принципами делового общения в коллективе; – особенностями менеджмента в области профессиональной деятельности; – процессом принятия и реализации управленческих решений; – методам управления конфликтами. Умение применять приемы делового общения в профессиональной деятельности: – принимать эффективные управленческие решения; – работать с организациями и частными лицами при постановке на обслуживание.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процесс оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций представлен в таблице 4:

Таблица 4

Тип занятия	Номера тем (работ, занятий)	Оценочные материалы
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12, в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа, в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	Дифференцированный зачет
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12, в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа, в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	Дифференцированный зачет
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12, в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа, в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	Дифференцированный зачет
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа, в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	Дифференцированный зачет
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
Лекции	Все темы, в соответствии с рабочей программой.	Дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1-12 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа, в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	Дифференцированный зачет

4 Формы текущего контроля уровня сформированных компетенций (знаний, умений)

4.1 Практические занятия

Практическое занятие 1 «Написание сопроводительного письма».

Практическое занятие 2 «Квест «Выжить в асинхронном мире»».

Практическое занятие 3 «Подготовка презентации результата работы заказчика».

Практическое занятие 4 «Роль фасилитатора в принятии сложных решений».

Практическое занятие 5 «Подготовка к собеседованию: самопрезентация, ответы на технические и поведенческие вопросы, вопросы работодателю».

Практическое занятие 6 «Публичное выступление «Самопрезентация».

Практическое занятие 7 «Выступление с докладом на внутреннем совещании».

Практическое занятие 8 «Критика и конструктивная обратная связь. Практикум на кейсах».

Практическое занятие 9 «Ролевая игра «Конфликт с менеджером по поводу дедлайна»».

Практическое занятие 10 «Кейс: фасилитация удаленного совещания по срыву спринта (ролевая игра в Zoom/Miro)».

Практическое занятие 11 «Разбор и рефакторинг «токсичной» переписки в чатах и тикетах».

Практическое занятие 12 «Составление личного плана развития коммуникативных навыков на 6 месяцев».

Критерии оценки освоения

Усвоенные знания, умения проверяются в ходе ответа на контрольные вопросы к каждому практическому занятию. Объем и качество освоения обучающимися практического занятия, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам его защиты, и выставляется оценка в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5

Оценка	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий грамотно сформулировал ответы на поставленные вопросы, решил верно все задачи.
«хорошо»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил не более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и решил верно все задачи.
«удовлетворительно»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и не верно решил одну из предложенных задач.
«неудовлетворительно»	Работа выполнена частично. Обучающийся при выполнении заданий не ответил на поставленные вопросы и не решил задачи.

4.2 Самостоятельная работа

Самостоятельная работа по теме 1 «Основы профессиональной коммуникации»: подготовка материала для написания сопроводительной документации.

Самостоятельная работа по теме 2 «Асинхронная коммуникация в IT»: анализ технической документации. «Перевод» с технического на бытовой язык.

Самостоятельная работа по теме 3 «Устная коммуникация в команде»: подготовка презентации и защиты работы.

Самостоятельная работа по теме 4 «Коммуникации с заказчиками, коллегами, руководителями»: составление плана выступления по теме «Самопрезентация».

Критерии оценки освоения

Усвоенные знания, умения проверяются в ходе выполнения заданий и при защите самостоятельной работы. Объем и качество освоения обучающимися самостоятельной работы, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам защиты самостоятельной работы и переводятся в оценку в соответствии с таблицей 6.

Таблица 6

Оценка	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий грамотно сформулировал ответы на поставленные вопросы, решил верно все задачи.
«хорошо»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил не более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и решил верно все задачи.
«удовлетворительно»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и не верно решил одну из предложенных задач.
«неудовлетворительно»	Работа выполнена частично. Обучающийся при выполнении заданий не ответил на поставленные вопросы и не решил задачи.

4.3 Тестирование обучающихся

Тестовые задания по теме 1 «Основы профессиональной коммуникации».

Тестовые задания по теме 2 «Асинхронная коммуникация в IT».

Тестовые задания по теме 3 «Устная коммуникация в команде».

Тестовые задания по теме 4 «Коммуникации с заказчиками, коллегами, руководителями».

Тестовые задания по теме 5 «Разрешение конфликтов и работа со спорными ситуациями».

Тестовые задания по теме 6 «Управление командой и профессиональная коммуникация в распределенных IT-средах».

Критерии оценки освоения

За правильный ответ на вопрос тестового задания выставляется положительная оценка - 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос тестового задания выставляется отрицательная оценка - 0 баллов.

Таблица 7 - Шкала оценки

Процент результативности (правильных ответов на вопросы тестового задания)	Оценка уровня подготовки
90 - 100	отлично
80 - 89	хорошо
65 - 79	удовлетворительно
менее 65	неудовлетворительно

5 Формы промежуточной аттестации уровня сформированных компетенций (знаний, умений)

Формой промежуточной аттестации уровня сформированных компетенций, знаний и умений по дисциплине «Профессиональные коммуникации» является дифференцированный зачет.

Вопросы для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

- 1 Дайте определение понятию «профессиональная коммуникация». Чем она отличается от бытового общения?
- 2 Перечислите и кратко охарактеризуйте основные виды профессиональных коммуникаций в IT-сфере.
- 3 Что такое «коммуникативные барьеры»? Назовите основные типы барьеров и приведите примеры из практики программиста.
- 4 Объясните роль обратной связи в процессе коммуникации. Как убедиться, что собеседник понял вас правильно?
- 5 Какое место занимают «soft skills» (гибкие навыки) в работе программиста? Почему они важны не меньше, чем знание языков программирования?
- 6 Раскройте понятие «эмоциональный интеллект» (EQ). Как способность управлять эмоциями помогает в профессиональной деятельности?
- 7 Дайте определение асинхронной коммуникации. В каких ситуациях она применяется в IT-командах и в чем ее основные преимущества?
- 8 Назовите основные правила эффективной деловой переписки по электронной почте. Какова структура идеального делового письма?
- 9 Каковы правила общения в корпоративных мессенджерах? Что такое «культура тредов» и использование реакций?
- 10 Что такое «эскалация проблемы»? Приведите пример корректного сообщения об эскалации в рабочем чате или письме.
- 11 Какие правила нужно соблюдать при постановке задачи в системах управления проектами, чтобы исполнитель понял ее без дополнительных уточнений?
- 12 Назовите основные требования к ведению технической документации. Как поддерживать документацию в актуальном состоянии и почему это важно?
- 13 Какова цель ежедневного стендапа? Что нужно и чего нельзя говорить на этом совещании?
- 14 Назовите основные правила подготовки и проведения код-ревью как процесса коммуникации. Как давать замечания, чтобы не обидеть коллегу, и как их правильно принимать?
- 15 Какие существуют правила эффективного участия в совещаниях? Как подготовиться к встрече, чтобы не тратить время зря?
- 16 Какие типичные ошибки совершают программисты при устном общении с коллегами?
- 17 Что такое «активное слушание»? Назовите его основные приемы и проиллюстрируйте их применение на примере.

18 Какова структура короткого технического доклада или демо? На что нужно обратить внимание при публичном представлении результатов своей работы?

19 В чем заключаются особенности общения с нетехническими заказчиками? Как объяснить сложные технические понятия простым языком?

20 Как правильно ставить вопросы руководителю или заказчику для уточнения требований? Приведите примеры открытых и закрытых вопросов.

21 Что такое «управление ожиданиями» заказчика? Как не обещать невозможного и корректно сообщать о сдвигах сроков?

22 Какие существуют правила коммуникации с тестировщиками? Как правильно описать воспроизведение бага или обсудить найденную ошибку?

23 Назовите особенности общения с тимлидом. Как сообщать о проблемах (блокерах), чтобы это характеризовало вас как надежного сотрудника?

24 Как подготовиться к собеседованию на позицию программиста? Какие вопросы стоит задать работодателю?

25 Назовите основные причины возникновения конфликтов в IT-команде.

26 Опишите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). В каких случаях каждая из них применима?

27 Каков алгоритм конструктивной обратной связи? Разберите модель SBI на примере.

28 Что такое «ненасильственное общение»? Каковы его четыре основных шага (наблюдение, чувство, потребность, просьба)?

29 Как правильно реагировать на критику в свой адрес (например, на код-ревью или в оценке выполненной задачи)?

30 Какие существуют техники для снижения эмоционального накала в споре? Как успокоить раздраженного собеседника и перевести диалог в конструктивное русло?

31 Что такое «культура written-down» в распределенных IT-командах? Почему она критически важна для асинхронной коммуникации?

32 Назовите не менее трех инструментов для синхронной и трех инструментов для асинхронной коммуникации в распределенной команде. Приведите примеры ситуаций, когда лучше использовать каждый из них.

33 Какие три основных этапа включает фасилитация удаленного совещания? Что обязательно должно быть зафиксировано по итогам такого совещания?

34 Перечислите не менее четырех принципов эффективной обратной связи (feedback) в IT-команде. Как обратная связь помогает построению карьерной траектории разработчика?

35 В чем разница между ролями «лид» (team lead), «ментор» (mentor) и «HR-партнер» с точки зрения профессиональных коммуникаций? Какие вопросы стоит адресовать каждому из них?

Критерии оценки освоения

Усвоенные знания и умения проверяются в ходе письменного ответа на вопросы. Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам ее выполнения и переводятся в оценку в соответствии с таблицей 8.

Таблица 8

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Ответы на вопросы выполнены самостоятельно и без пересдачи. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их при выполнении заданий повышенной сложности.
«хорошо»	Ответы на вопросы подготовлены самостоятельно, без пересдачи, но с замечаниями. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при ответе на поставленные вопросы, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«удовлетворительно»	Задания выполнены недостаточно самостоятельно. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе сдачи дифференцированного зачета допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний и умений по некоторым дисциплинарным компетенциям, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, проявляется недостаточность знаний и умений. Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний и умений.

Банк контрольных заданий и иных материалов, используемых в процессе процедур текущего контроля и промежуточной аттестации, представлен в электронной информационно-образовательной среде по URI: <http://aup.uisi.ru>.

Литература

1 Основные печатные и/или электронные издания:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 95 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17871-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

2. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации: Учебное пособие для вузов. — Санкт Петербург: Лань, 2024, 256 с.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

2 Дополнительные издания:

1. Джонс, Д. Soft skills для IT-специалистов: прокачай карьеру и получи работу мечты / Д. Джонс; Пер. с англ. М. А. Райтмана. — Москва: Эксмо: Бомбора, 2023. — 328 с.

2. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / М. Ильяхов, Л. Сарычева. — Москва: Альпина Паблишер, 2021. — 240 с.: цв. ил.. — ISBN 978-5-9614-1034-1.