

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

Мишина Е.А.

«28» 11 2025 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### Б1.В.14 Профессиональные коммуникации

Направление подготовки / специальность: **11.03.02 «Инфокоммуникационные технологии и системы связи»**

Направленность (профиль) / специализация: **Инженерия телекоммуникаций**

Форма обучения: **очная**

Год набора: 2026

Разработчик (-и):  
доцент

подпись

/М.В. Гительман/

Оценочные средства обсуждены и утверждены на заседании кафедры многоканальной электрической связи (МЭС)

Протокол от 28.11.2025 г. № 4

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Е.И. Гниломёдов/

подпись

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  
\_\_\_\_\_ Минина Е.А.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### ПО ДИСЦИПЛИНЕ Б1.В.14 Профессиональные коммуникации

Направление подготовки / специальность: **11.03.02 «Инфокоммуникационные технологии и системы связи»**

Направленность (профиль) / специализация: **Инженерия телекоммуникаций**

Форма обучения: **очная**

Год набора: 2026

Разработчик (-и):  
доцент

\_\_\_\_\_ /М.В. Гительман/  
подпись

Оценочные средства обсуждены и утверждены на заседании кафедры многоканальной электрической связи (МЭС)

Протокол от 28.11.2025 г. № 4

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Е.И. Гниломёдов/  
подпись

Екатеринбург, 2025

## 1. Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Этап	Предшествующие этапы (с указанием дисциплин/практик)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1-Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии УК-3.2-Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.3-Владеет простейшими методами и приемами социального взаимодействия в команде	3	1 этап Б1.О.09 Введение в профессию 2 этап ФТД.В.03 Проектная деятельность
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1-Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации УК-4.2-Умеет применять на практике деловую коммуникацию в	3	1 этап Б1.О.03 Иностранный язык Б1.О.07 Русский язык и культура речи 2 этап ФТД.В.03 Проектная деятельность

	устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках УК-4.3-Владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках		
--	--	--	--

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

## 2. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

2.1 Показателем оценивания компетенций на этапе их формирования при изучении дисциплины является уровень их освоения.

Индикатор освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-3.1-Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Знает: - нормы профессиональной этики инженера связи при работе в дежурных сменах и проектных группах; - алгоритмы взаимодействия между ведомствами, уровнями технической поддержки, смежными подразделениями; - методы предупреждения и разрешения конфликтов при возникновении сетевых аварий (инцидент-менеджмент); - психологические особенности взаимодействия в распределенных инженерно-технических командах.	Демонстрирует глубокие знания норм профессиональной этики и алгоритмов взаимодействия в инженерных командах, свободно владеет методами инцидент-менеджмента и разрешения конфликтов при сетевых авариях, не испытывает затруднений при анализе психологических аспектов работы в распределенных группах и уверенно аргументирует свою позицию на аттестации.

<p>УК-3.2-Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно взаимодействовать в составе аварийно-восстановительных бригад, четко соблюдая субординацию и регламент;</li> <li>- оказывать конструктивную обратную связь коллегам при проведении аудита сетевых конфигураций;</li> <li>- распределять зоны ответственности при реализации сложных технических проектов;</li> <li>- применять методы активного слушания при сборе технических требований у неспециалистов.</li> </ul>	<p>Демонстрирует высокую эффективность работы в составе аварийно-восстановительных бригад при строгом соблюдении субординации, умеет грамотно распределять зоны ответственности в технических проектах и предоставлять конструктивную обратную связь по итогам аудита сетей, а также мастерски применяет техники активного слушания для выявления требований заказчика.</p>
<p>УК-3.3-Владеет простейшими методами и приемами социального взаимодействия в команде</p>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами ведения технических совещаний;</li> <li>- навыками работы в системах управления задачами как инструментами командного взаимодействия;</li> <li>- приемами саморегуляции и бесконфликтного общения в условиях стрессовых ситуаций.</li> </ul>	<p>Владеет эффективными методами проведения технических совещаний и уверенными навыками использования систем управления задачами для координации командного взаимодействия, успешно применяет приемы саморегуляции и бесконфликтного общения в условиях стрессовых ситуаций.</p>
<p>УК-4.1-Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стилистические особенности технического русского языка и профессиональную телекоммуникационную терминологию;</li> <li>- правила оформления эксплуатационной и проектной документации (ГОСТ, РД) и отраслевых регламентов;</li> <li>- структуру делового письма и специфику создания обращений в службы технической поддержки;</li> </ul>	<p>Демонстрирует уверенные знания профессиональной терминологии и стилистики технического языка, отлично знает правила оформления проектной и эксплуатационной документации согласно ГОСТам, а также уверенно ориентируется в структуре деловой переписки и лексическом минимуме, необходимом для работы с техническими текстами на английском языке.</p>

	- лексический минимум, необходимый для чтения технической документации на иностранном языке.	
УК-4.2-Умеет применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	Умеет: - составлять технические отчеты об инцидентах, протоколы совещаний и пояснительные записки к проектам сетей; - проводить презентации технических решений; - вести деловую переписку, соблюдая правила цифрового этикета и лаконичности; - извлекать необходимую информацию из англоязычных источников для настройки телекоммуникационного оборудования.	При выполнении практических работ демонстрирует высокий уровень навыков подготовки технических отчетов, протоколов совещаний и пояснительных записок, успешно проводит презентации технических решений и ведет деловую переписку с соблюдением норм цифрового этикета, а также эффективно использует англоязычные источники для получения информации по настройке оборудования.
УК-4.3-Владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	Владеет: - навыками оформления технической документации с использованием текстовых и графических редакторов в соответствии с требованиями нормативно-технических документов; - навыками написания регламентов проведения работ и инструкций для пользователей; - методикой аргументированного ведения профессионального диалога при защите технических решений; - навыками публичного выступления с использованием средств визуализации.	При выполнении практических работ демонстрирует высокий уровень навыков оформления документации в текстовых и графических редакторах согласно нормативным требованиям, успешно составляет регламенты и пользовательские инструкции, а также демонстрирует методику аргументированного ведения диалога и мастерство публичных выступлений с применением средств визуализации.

### Шкала оценивания.

#### Зачет

	Критерии оценки
«зачтено»	На вопросы даны полные аргументированные ответы. Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций

	<p>на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала по тематике: устная и письменная профессиональная коммуникация, цифровая этика, инженерная документация, инцидент-менеджмент и кризисные коммуникации, межведомственное взаимодействие и согласование работ с надзорными органами, подготовка технических заданий и презентация технических решений, карьерные коммуникации и саморазвитие как основа карьерного роста и развития.</p> <p>Студент усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их при выполнении заданий.</p>
«не зачтено»	<p>Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового, проявляется недостаточность знаний. Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний по темам дисциплины, отсутствуют навыки решения задач.</p>

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания по дисциплине

#### 3.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы и методы текущего контроля

Тема и/или раздел	Формы/методы текущего контроля успеваемости
УК-3.1-Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	
Основы профессиональной коммуникации. Устная и письменная коммуникация. Цифровой этикет и асинхронное взаимодействие.	Практическое занятие
Инцидент-менеджмент и кризисные коммуникации. Взаимодействие «клиент - техническая поддержка».	Практическое занятие
Межведомственное взаимодействие. Согласование работ с надзорными органами.	Практическое занятие
УК-3.2-Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	
Взаимодействие «клиент - техническая поддержка». Визуализация процессов взаимодействия в команде.	Практическое занятие
Межведомственное взаимодействие. Согласование работ с надзорными органами.	Практическое занятие
Карьерные коммуникации. Интервью и самопрезентация.	Практическое занятие
УК-3.3-Владеет простейшими методами и приемами социального взаимодействия в команде	
Визуализация процессов взаимодействия в команде.	Практическое занятие
Подготовка технических заданий и презентация технических решений. Управление ожиданиями. Участие в предпродажной подготовке.	Практическое занятие
УК-4.1-Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	
Инженерная документация.	Практическое занятие
УК-4.2-Умеет применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	

Инженерная документация.	Практическое занятие
Межведомственное взаимодействие. Согласование работ с надзорными органами.	Практическое занятие
Подготовка технических заданий и презентация технических решений. Управление ожиданиями. Участие в предпродажной подготовке.	Практическое занятие
УК-4.3-Владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	
Подготовка технических заданий и презентация технических решений. Управление ожиданиями. Участие в предпродажной подготовке.	Практическое занятие
Карьерные коммуникации. Интервью и самопрезентация. Сертификации, повышения квалификации и саморазвитие как основа карьерного роста и развития.	Практическое занятие

### 3.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

#### УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Пример задания на практическое занятие «Локализация проблемы и информирование об аварии на сети»

1 Цель работы:

1.1 Закрепление знаний по темам «Инцидент-менеджер и кризисные коммуникации», «Взаимодействие «клиент - техническая поддержка».

2 Подготовка к работе:

2.1 Изучить теоретический материал по теме «Инцидент-менеджер и кризисные коммуникации».

2.2 Изучить теоретический материал по теме «Взаимодействие «клиент - техническая поддержка».

3 Задание:

3.1 Ответить письменно на вопросы тестового задания

3.2 Используя исходные данные по аварийной ситуации (время, событие, первичные данные от инженеров) необходимо:

- локализовать аварию – определить список неисправных сервисов;
- информировать клиентов – написать текст объявлений, составить скрипт для операторов колл-центра;
- составить ответ на претензию от vip-клиента;
- определить время, необходимое для устранения неисправности и восстановления функционирования сервисов.

4. Обобщенные вопросы тестового задания:

1) Какие технические метрики и типы жалоб позволяют отличить единственный инцидент от массовой аварии на сети?

2) С помощью каких инструментов (мониторинг, трассировка, логи) вы определите, на каком уровне произошел сбой (магистраль, уровень агрегации или последняя миля)?

3) Если одновременно зафиксированы сбои на узле связи и у крупного B2B-клиента, как инцидент-менеджер должен распределить ресурсы?

4) При формировании аварийной группы, кого из технических специалистов необходимо привлечь в «оперативный штаб» в первые 15 минут после обнаружения критического сбоя?

5) С какой периодичностью инцидент-менеджер должен обновлять информацию для смежных отделов (продажи, поддержка) в ходе устранения проблемы?

6) Составьте шаблон сообщения для автоответчика или чат-бота для информирования клиентов, который снизит нагрузку на линию в момент начала аварии.

7) Чем отличается стратегия информирования массового потребителя от коммуникации с клиентами, имеющими договор об уровне сервиса между поставщиком и клиентом, гарантирующий качество услуг, скорость реакции и устранения неисправностей (VIP-сегмента)?

8) Как оператор поддержки должен ответить на прямой вопрос клиента: «Когда точно всё починят?», если технический отдел еще не дал прогноз по времени?

9) Какую информацию обязательно должен содержать финальный отчет для клиента после восстановления сервиса?

10) Какие данные из переписки с клиентами во время аварии помогут улучшить скрипты поддержки на будущее?

#### **УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)**

Пример задания на практическое занятие «Техника собеседования и структурированного интервью для инженера».

1 Цель работы:

1.1 Закрепление знаний по теме «Карьерные коммуникации. Интервью и самопрезентация».

2 Подготовка к работе:

2.1 Изучить теоретический материал по теме «Карьерные коммуникации. Интервью и самопрезентация».

3 Задание:

3.1 Ответить письменно на вопросы тестового задания.

3.2 Используя образец, подготовить самопрезентацию:

- рассказать о своем самом крупном учебном (курсовая, диплом) или реальном проекте;  
- перечислить технологии, которые знаете на уровне «могу настроить сам», и те, о которых «только читал»;

- рассказать о последней технической теме, которую изучили самостоятельно за последний месяц. Почему выбрана именно эта тема и какие ресурсы использовали.

3.2 Используя исходные данные составить последовательность действий при ошибке во время выполнения трудовых задач на рабочем месте. Опиши приоритетность и последовательность действий, содержание сообщений руководству и коллегам.

3.3 Используя исходные данные текста обращения клиента составить пошаговый план действий: поиск проблемы, работа с документацией, взаимодействие с клиентом и коллегами.

4. Обобщенные вопросы тестового задания:

1) Опишите по схеме STAR (Ситуация — Задача — Действие — Результат) самый яркий опыт решения сложной технической задачи из вашей практики (или учебного проекта).

2) Даны два описания вакансий (эксплуатация сети и проектирование). Чем будут отличаться акценты в резюме для каждой из них?

3) Расскажите о случае, когда вы совершили какую-либо ошибку. Что вы сделали и какие выводы извлекли? Обратите внимание, что оценивается фокус на решении.

- 4) Как вы поступите, если непосредственный руководитель настаивает на решении, которое вы считаете ошибочным или рискованным?
- 5) Как грамотно ответить на вопрос «Почему мы должны нанять именно вас, если у вас меньше опыта, чем у других кандидатов?»
- 6) Составьте 3 открытых вопроса (начинающихся с «Как», «Почему», «Расскажите о...»), чтобы проверить умение кандидата работать в команде.
- 7) Какие уточняющие вопросы нужно задать кандидату, который отвечает слишком общими фразами, например: «Я просто делал свою работу хорошо»?
- 8) Как с помощью одного вопроса понять, что инженеру важнее: сложность задач, зарплата или стабильность компании?
- 9) Сформулируйте 3 критически важных вопроса к техническому директору, которые покажут вашу вовлеченность и профессионализм при собеседовании.
- 10) Перечислите признаки в поведении или ответах работодателя, которые заставят вас отказаться от предложения работы прямо на собеседовании.

### **3.3. Типовые материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

Типовые вопросы и задания к зачету:

- 1) Асинхронная коммуникация: В каких ситуациях инженер должен отдать приоритет письму или заявке (тикету), а не телефонному звонку?
- 2) Сформулировать правила оформления сообщений в рабочих мессенджерах для минимизации «шума» в команде.
- 3) Опишите структуру официального письма внешнему подрядчику.
- 4) Какие ключевые метрики и данные должен содержать ежедневный/еженедельный отчет инженера о проделанной работе?
- 5) В чем различие между «исполнительной документацией» и «инструкцией для пользователя»?
- 6) Каким требованиям должен отвечать текст инструкции, чтобы её мог выполнить специалист более низкой квалификации без ошибок?
- 7) Как правильно составить уведомление для клиентов о проведении планово-профилактических работ (ППР)?
- 8) Какую информацию необходимо зафиксировать в журнале работ после завершения настройки оборудования?
- 9) Какие элементы блок-схемы обязательны при описании технического процесса взаимодействия отделов?
- 10) Алгоритм сбора информации от техподдержки для первичной локализации аварии на сети.
- 11) Шаблон экстренного сообщения об аварии для клиентов. В чем разница между сообщениями для VIP-клиентов и массового сегмента?
- 12) Как инженеру вести себя в ситуации, когда клиент требует немедленного восстановления связи?
- 13) На основе каких данных определяется предполагаемое время восстановления при крупной аварии?
- 14) Что такое масштабирование инцидента? В какой момент рядовой сбой переходит в статус «Кризисная коммуникация» и требует привлечения руководства?
- 15) Как организуется технический диалог с производителем оборудования? Составление запроса в службу поддержки производителя (TAC/Support).
- 16) С какими городскими или государственными структурами провайдеру необходимо согласовывать работы в кабельной канализации?
- 17) Какие правила коммуникации следует соблюдать при общении с англоязычной техподдержкой оборудования?

18) Что такое эскалация и матрица эскалации? В чём причина критической важности применения матрицы эскалации при согласовании сложных работ?

19) Из каких обязательных разделов должно состоять техническое задание на модернизацию сети?

20) Как аргументировать затраты на дорогостоящее оборудование перед финансовым директором?

21) Какую логику наполнения презентации и повествования необходимо использовать при защите проекта перед заказчиком?

22) Главная задача инженера во время предпродажной встречи с потенциальным клиентом.

23) Сформулировать основные пункты самопрезентации для позиции начинающего инженера.

24) Что такое метод STAR (Ситуация - Задача - Действие - Результат) в самопрезентации. Привести пример из личной практики или учебы.

25) Что такое интервью для соискателей? Какие типы вопросов (открытые, закрытые, проективные) позволяют более выгодно показать себя соискателю на техническом собеседовании?

26) Как грамотно запросить обратную связь после прохождения собеседования?

27) Сформулировать ключевые навыки для карьерного роста на начальном этапе трудовой деятельности.

28) Сформулировать 3 профессиональных вопроса, которые стоит задать будущему руководителю на собеседовании.

29) Каковы правила ведения конструктивного диалога. Показать на примере: сообщить коллеге-инженеру о его ошибке в конфигурации оборудования.

30) Что такое соглашение о неразглашении коммерческой тайны? Какие сведения попадают под коммерческую тайну? Каковы правила ведения деловой переписки с коллегами внутри компании, с внешними партнерами, с клиентами и заказчиками с точки зрения выполнения обязательств по неразглашению коммерческой тайны?

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

#### **3.4. Методические материалы проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся**

Перечень методических материалов для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации:

1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Направляющие системы электросвязи». –URL: <http://aup.uisi.ru/3764588/>

2. Методические указания по выполнению лабораторных работ по дисциплине «Направляющие системы электросвязи». –URL: <http://aup.uisi.ru/3764588/>

3. Методические указания по выполнению курсового проекта по дисциплине «Направляющие системы электросвязи». –URL: <http://aup.uisi.ru/3764588/>