

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 02.04.2023 10:09:38

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярный государственный университет им. Н. М. Федоровского»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Тренинг управления коммуникациями

Уровень образования: бакалавриат

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

Разработчик ФОС:

Доцент, Торгашова Н.А. _____

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № 5 от 17.04.2023 г.

И.о.заведующего кафедрой _____ к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Фонд оценочных средств по дисциплине Тренинг управления коммуникациями для текущей/ промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на основе Рабочей программы дисциплины Тренинг управления коммуникациями, утвержденной решением ученого совета от 19.05.2022 г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижения |
|---|---|
| УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.2: Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии |
| УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1: Использует правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации |

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

| Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Формируемая компетенция | Наименование оценочного средства | Показатели оценки |
|---|-------------------------|--|---|
| Корпоративная культура. Понятие, функции, виды корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры. | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет |
| Сущность и структура делового общения. понятия делового общения. Основные принципы этики деловых отношений. | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Этикет работника и работодателя. Культура делового письма. Документирование. Этика поступления и приёма на работу. Имидж делового человека. | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Культура делового речевого общения. Культура деловых бесед, переговоров и совещаний. | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Деловое красноречие. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |

| | | | |
|--|----------------|--|--|
| Роль невербальной коммуникации в деловой сфере. Жесты как составная часть имиджа делового человека. Внешность, манеры, поза жесты оратора. Язык жестов как средство делового общения | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Культура и стиль делового общения. Деловое общение как способ общественного самоутверждения личности. Мотивы и стимулы карьерного роста. Социальные роли людей в деловых отношениях | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Трудности и дефекты делового общения. Деловое общение как межличностное взаимодействие. Деловое общение в конфликтной ситуации. | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Культура общения в управленческой деятельности. культура бизнеса и предпринимательства. Этические кодексы фирм. Этика организации | УК-3.2, УК-4.1 | Конспект, собеседование, письменная работа | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |
| Зачет | УК-3.2, УК-4.1 | Тест | Есть/нет, Полнота ответа по данной теме |

1 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

| | Наименование оценочного средства | Сроки выполнения | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|--|----------------------------------|--------------------------------|------------------|--|
| <i>Промежуточная аттестация в форме «Экзамена» (для очной и заочной формы обучения)</i> | | | | |
| | Тест итогового контроля | По окончании третьего семестра | от 0 до 5 баллов | Отлично/Хорошо/Удовлетворительно/Неудовлетворительно |
| ИТОГО: | | - | ___ баллов | - |
| | | | | |

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

2.1 Задания для промежуточной аттестации (экзамен по дисциплине)

Тест:

| № | ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО (тестирование) | Компетенция |
|----|--|----------------|
| 1. | <p>Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:</p> <p>А) коммуникация</p> <p>Б) Общение</p> <p>В) перцепция</p> <p>Г) поведение</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 2. | <p>средством общения является:</p> <p>А) чувства</p> <p>Б) язык</p> <p>В) интуиция</p> <p>Г) письменность</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 3. | <p>средством передачи информации является:</p> <p>А) чувства</p> <p>Б) язык</p> <p>В) интуиция</p> <p>Г) письменность</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 4. | <p>ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...</p> <p>А) материальный</p> <p>Б) привлекательности</p> <p>В) отношения к нам</p> <p>Г) превосходства</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 5. | <p>Все средства общения делятся на...</p> <p>А) вербальные и невербальные</p> <p>Б) косвенные и непосредственные</p> <p>В) межличностные и межгрупповые</p> <p>Г) простые и сложные</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 6. | <p>Подчеркивание сходства позиций, для сближаемся с партнерами по общению есть эффект ...</p> <p>А) контраста</p> <p>Б) солидарности</p> <p>В) ассимиляции</p> <p>Г) соглашения</p> | УК-3.2, УК-4.1 |

| | | |
|-----|--|----------------|
| 7. | <p>Процесс обмена информацией между субъектами общения это...</p> <p>А) общение</p> <p>Б) коммуникация</p> <p>В) кодирование</p> <p>Г) реклама</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 8. | <p>Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.</p> <p>А) канал коммуникации</p> <p>Б) кодирование</p> <p>В) язык общения</p> <p>Г) обратная связь</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 9. | <p>Использование вопросов характерно для</p> <p>А) нерефлексивного слушания</p> <p>Б) рефлексивного слушания</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 10. | <p>По расположению субъектов различают организационные коммуникации:</p> <p>А) формальные и неформальные</p> <p>Б) внешние и внутренние</p> <p>В) вербальные и невербальные</p> <p>Г) простые и сложные</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 11. | <p>Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:</p> <p>А) рекламные</p> <p>Б) пропагандистские</p> <p>В) сервисные</p> <p>Г) рыночные</p> <p>Е) внутрифирменные</p> <p>Ж) все ответы верные</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 12. | <p>Роль фильтра для информации в системе коммуникаций фирмы играют следующие коммуникации:</p> <p>А) входящие</p> <p>Б) выходящие</p> <p>В) внутрифирменные</p> <p>Г) деловые</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 13. | <p>Факторы, снижающие эффективность коммуникации, называются ...</p> <p>А) фильтры</p> | УК-3.2, УК-4.1 |

| | | |
|-----|--|----------------|
| | <p>Б) барьеры</p> <p>В) неумение слушать</p> <p>Г) искажения</p> | |
| 14. | <p>Традиционно на переговорах гости занимают места:</p> <p>А) лицом к окну</p> <p>Б) справа от хозяев</p> <p>В) спиной к двери</p> <p>Г) слева от хозяев</p> <p>Д) по своему усмотрению</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 15. | <p>В процессе переговоров трудные вопросы обсуждаются:</p> <p>А) в самом конце</p> <p>Б) вначале</p> <p>В) в середине</p> <p>Г) по усмотрению сторон</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 16. | <p>Оценка «языка собеседника»:</p> <p>А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;</p> <p>Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;</p> <p>В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 17. | <p>Гипотетический подход:</p> <p>А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;</p> <p>Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме</p> <p>В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 18. | <p>Проблемное деловое совещание:</p> <p>А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;</p> <p>Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;</p> <p>В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 19. | <p>Антикульминационная структура изложения материала:</p> <p>А) основная проблема раскрывается в середине выступления;</p> <p>Б) выводы делаются в конце выступления;</p> | УК-3.2, УК-4.1 |

| | | |
|-----|--|----------------|
| | В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется. | |
| 20. | <p>Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:</p> <p>А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;</p> <p>Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;</p> <p>В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 21. | <p>Достаточность аргументов:</p> <p>А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;</p> <p>Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;</p> <p>В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 22. | <p>Метод «бумеранга»</p> <p>А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;</p> <p>Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;</p> <p>В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 23. | <p>Визуальная система:</p> <p>А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;</p> <p>Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;</p> <p>В) основана на слуховом восприятии собеседника.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 24. | <p>Жесты-регуляторы – это:</p> <p>А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;</p> <p>Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;</p> <p>В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук</p> | УК-3.2, УК-4.1 |
| 25. | <p>Межличностный конфликт:</p> <p>А) представлен различными группами работниками;:</p> <p>Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;</p> <p>В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.</p> | УК-3.2, УК-4.1 |