

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 07.08.2025 12:20:07

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d4517e3e1e499c59da8109ba78

**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:

к.э.н., зав.каф.ЭМиОП, Н.А. Торгашова \_\_\_\_\_

Н.А.Торгашова

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № №7 от 17.03.2025 г.

Заведующий 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 17.03.2025 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

| №п/п      | Контролируемые разделы(темы) дисциплины | Кодрезультата обучения по дисциплине/ модулю | Оценочные средства текущей аттестации |       | Оценочные средства промежуточной аттестации |       |
|-----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|-------|---------------------------------------------|-------|
|           |                                         |                                              | Наименование                          | Форма | Наименование                                | Форма |
| 3 семестр |                                         |                                              |                                       |       |                                             |       |

## 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 текущего контроля успеваемости

1. История становления культуры речи как дисциплины.
2. Понятие литературного языка. Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка.
3. Функции и цели коммуникации.
4. Устная и письменная речь, сходство и различия между ними.
5. Формы и виды речи.
6. Вербальное и невербальное общение.
7. Стили современного русского литературного языка.
8. Официально-деловая письменная речь. Типы документов, требования к их оформлению.



## 9. Жанровое разнообразие русской речи.

10. Вспомогательная литература в подготовке к выступлению.
11. Нормы современной русской речи.
12. Этические нормы и речевой этикет.
13. Коммуникативные качества речи.
14. Основы делового красноречия.
15. Условия успешного общения. Причины коммуникативных неудач.
16. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический.
17. Взаимодействие функциональных стилей.
18. Характеристики грамотной речи.
19. Грамматическая правильность русской речи, основные орфографические и пунктуационные нормы.
20. Языковые нормы официально-делового стиля. Речевые ошибки, связанные с неуместным использованием элементов делового языка в других стилях: канцелярит (К.И.Чуковский).
21. Публичный стиль. Общая характеристика СМИ. Информационное поле СМИ. Оценка СМИ.
22. Особенности устной публичной речи. Выступление как разновидность ораторской прозы: содержание и композиция, контакт с аудиторией. Синтаксические особенности, лексические особенности, информационное обеспечение выступления.
23. Виды документации: организационно-распорядительная, коммерческая, инструктивно-методическая (охарактеризовать)
24. Фразеология современного русского литературного языка.
25. Использование в речи профессионализмов, диалектизмов, жаргонизмов.
26. Особенности делового общения.
27. Правила подготовки к публичным выступлениям.
28. Научный функциональный стиль. Основные характеристики научного стиля: предмет содержания, сфера использования, условия функционирования.
29. Разговорная речь. Основные характеристики разговорной речи.
30. Логика, этика и эстетика ораторской речи.

## 2.2 Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Взаимодействие вербальных и невербальных средств передачи информации.
2. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
3. Влияние Интернета на развитие и культуру речи.
4. Доказательность и убедительность речи. Основные виды аргументов.
5. Как достигнуть взаимопонимания?
6. Как стать гением переговоров?
7. Качества грамотной речи.
8. Коммуникативные качества речи в повседневной жизни.
9. Культура речи в XXI веке.
10. Культура речи и эффективность общения.
11. Лингвистический анализ образцового текста.
12. Литературный русский язык как основа современной культуры речи.
13. Мастерство публичного выступления.
14. Место и роль культуры речи среди остальных видов коммуникации.
15. Новые явления в русском языке 1990-х – 2000 гг.
16. Нравственность речи. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
17. Ораторское мастерство.

## 18. Орфография и пунктуация как показатели речевой культуры.



19. Особенности научного языка специальности (обучающихся) на фоне общих лингвистических черт научного стиля.

20. Официально-деловая письменная речь в моей будущей профессии.
21. Пути совершенствования коммуникативно-речевых качеств человека.
22. Русская языковая личность в межкультурной коммуникации.
23. "Слово как действие" в бытовой и официальной коммуникации.
24. Современная городская коммуникация.
25. Современная русская языковая личность: воздействия и взаимодействия.
26. Язык – индикатор сердца человека.
27. Язык коммерческой и политической рекламы.
28. Язык мой – враг мой.
29. Языковой облик газеты / журнала (по выбору студента).
30. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, культурных и политических деятелей и т.д. по выбору студента).

Цель ФОС:

Оценка уровня освоения студентами теоретических знаний, практических навыков и компетенций по дисциплине "Тренинг управления коммуникациями".

Задачи ФОС:

Проверка понимания основных концепций и моделей управления коммуникациями.

Оценка способности применять теоретические знания для анализа реальных ситуаций межличностного и делового взаимодействия.

Развитие навыков эффективной коммуникации, включая вербальные и невербальные аспекты общения.

Оценка умений работать в команде, разрешать конфликты и достигать поставленных целей через коммуникативные стратегии.

2. Перечень видов оценочных средств

2.1. Тестовые задания

Используются для проверки базовых теоретических знаний.

Примеры тестовых вопросов:

Что такое коммуникация?

- a) Процесс передачи информации от одного человека к другому (+)
- b) Процесс принятия решений
- c) Процесс планирования работы

Какой из перечисленных элементов НЕ является частью модели коммуникации Шеннона-Уивера?

- a) Источник
- b) Канал связи
- c) Социальное окружение (+)

Что такое обратная связь в процессе коммуникации?

- a) Реакция получателя на сообщение, направленная отправителю (+)
- b) Повторение сообщения
- c) Игнорирование сообщения

Какой тип коммуникации включает жесты, мимику и позу?

- a) Вербальная коммуникация
- b) Невербальная коммуникация (+)
- c) Письменная коммуникация





Что такое активное слушание?

- a) Способность повторять слова собеседника
- b) Способность полностью сосредоточиться на сообщении собеседника и давать обратную связь (+)
- c) Способность игнорировать шумовые помехи

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ – 1 балл.

Проходной балл – 70%.

## 2.2. Практические задания

Направлены на применение знаний в реальных ситуациях.

Примеры заданий:

Анализ коммуникативной ситуации:

Опишите, как можно улучшить коммуникацию в команде, если участники не понимают друг друга из-за культурных различий.

Разработка плана обратной связи:

Предложите план предоставления конструктивной обратной связи сотруднику, который допустил ошибку в проекте.

Определение барьеров коммуникации:

Проанализируйте ситуацию, где возник конфликт между коллегами, и определите, какие барьеры коммуникации могли стать причиной конфликта.

Критерии оценки:

Глубина анализа – до 5 баллов.

Логичность и обоснованность решений – до 3 баллов.

Практическая применимость – до 2 баллов.

## 2.3. Эссе

Оценивают глубину понимания сложных тем и способность выражать мысли в письменной форме.

Примеры тем:

"Роль невербальной коммуникации в деловых переговорах."

"Эффективные стратегии разрешения конфликтов через коммуникацию."

"Влияние цифровых технологий на современные коммуникации."

Критерии оценки:

Аргументированность и логичность изложения – до 5 баллов.

Использование актуальных данных и примеров – до 3 баллов.

Оригинальность подхода – до 2 баллов.

## 2.4. Презентации

Оценивают умение структурировать информацию и представлять её аудитории.

Примеры тем:

"Модели коммуникации и их практическое применение."

"Как развивать навыки активного слушания."

"Роль эмоционального интеллекта в управлении коммуникациями."

Критерии оценки:

Структура и логика презентации – до 4 баллов.





Качество визуального оформления – до 3 баллов.

Убедительность и профессионализм при представлении – до 3 баллов.

## 2.5. Коллоквиум

Групповое обсуждение или устный опрос для проверки знаний по широкому спектру тем.

Примеры вопросов:

В чем заключается роль обратной связи в процессе коммуникации?

Какие факторы влияют на эффективность межличностной коммуникации?

Объясните, как работает модель коммуникации Шеннона-Уивера.

Критерии оценки:

Полнота ответа – до 3 баллов.

Правильность формулировок – до 2 баллов.

Умение аргументировать свою точку зрения – до 2 баллов.

## 2.6. Проектная работа

Длительное задание, требующее глубокого исследования и практической реализации.

Пример проекта:

Разработка программы тренинга для повышения коммуникативных навыков сотрудников компании.

Критерии оценки:

Целостность и завершенность проекта – до 5 баллов.

Инновационность решений – до 3 баллов.

Практическая применимость – до 2 баллов.

## 2.7. Исследовательская работа

Задания для проведения исследований и анализа данных.

Примеры заданий:

Провести опрос среди сотрудников компании для выявления основных проблем в коммуникациях.

Проанализировать влияние удаленной работы на качество коммуникаций в команде.

Критерии оценки:

Методология исследования – до 4 баллов.

Глубина анализа данных – до 4 баллов.

Практические выводы – до 2 баллов.

## 2.8. Интерактивные задания

Игры, ролевые ситуации, групповые дискуссии для развития soft skills.

Пример задания:

Ролевая игра: один участник играет роль менеджера, другой – роль подчиненного. Задача – провести конструктивный диалог для решения рабочего конфликта.

Критерии оценки:

Умение находить компромиссы – до 3 баллов.





Навыки коммуникации – до 3 баллов.

Профессионализм в решении задачи – до 4 баллов.

Тесты, эссе, рефераты