

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

По учебной дисциплине
«Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении»

Для направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом

Направленность программы магистратура

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр Наименование дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности;								
Организация научно-исследовательской и педагогической деятельности в области управления персоналом		+						
Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении		+						
Управленческие решения в профессиональной деятельности		+						
Управление организационной культурой			+					
Функционально-стоимостный анализ системы и технологии управления персоналом			+					
Этапы формирования компетенций		1	2					
ОПК-6 - способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии;								
Теория и практика кадровой политики государства и организации		+						
Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении		+						
Управленческие решения в профессиональной деятельности		+						
Этапы формирования компетенций		1						
ПК-23 - умение проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижении целей организации;								
Теория организации и организационного проектирования	+							
Управление рисками	+							
Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении		+						

Управленческие решения в профессиональной деятельности		+						
Этапы формирования компетенций	1	2						
ПК-25 - умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения.								
Инновационные технологии разработки, обоснования и принятия кадровых решений		+						
Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении		+						
Управленческие решения в профессиональной деятельности		+						
Этапы формирования компетенций		1						

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

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности;	пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов

ОПК-1	Знать	имеет общее представление об элементах и этапах коммуникационного процесса, знает основные терминологические понятия коммуникаций в управленческой деятельности;	знает элементы и этапы коммуникационного процесса, понимает специфику деловых коммуникаций; знает весь комплекс терминологических понятий по коммуникации,	глубоко понимает специфику деловых коммуникаций; знает весь комплекс терминологических понятий по коммуникации, четко и системно знает свойства управленческой информации;	Собеседование, терминологический диктант
	Уметь	умеет выстраивать коммуникационный процесс; использовать знания о специфике коммуникаций в управленческой деятельности;	умеет подготавливать и проводить деловые переговоры; применять навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики.	умеет выбирать оптимальную стратегию обмена управленческой информацией; преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникационным процессом;	Индивидуальные доклады
	Владеть	навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики навыками грамотного построения устной и письменной речи	Владеет навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках; коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; современными информационно-коммуникационными технологиями;	Владеет навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности; профессионально владеет навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики, приемами воздействия на индивида и группу в процессе деловых и межличностных коммуникаций; приемами повышения эффективности деловых коммуникаций.	Проблемное обсуждение
ОПК-6 - способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии;					

ОПК-6	Знать	Основные принципы корпоративной социальной ответственности, правила деловых коммуникации в устной и письменной формах	Основные принципы корпоративной социальной ответственности, принципы и правила деловых коммуникации в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства передачи информации	Основные принципы корпоративной социальной ответственности, глубоко понимает кадровую стратегию организации, ее информационно-коммуникационные потребности.	Эссе
	Уметь	разрабатывать стратегию организации	разрабатывать и реализовывать стратегию организации	разрабатывать и реализовывать стратегию организации, в т. ч. ее кадровую стратегию	Деловая игра
	Владеть	Владеть навыками и приемами разработки стратегии организации	Свободно владеть навыками и приемами разработки стратегии организации	В совершенстве владеть навыками и приемами разработки стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии	Собеседование
ПК-23 - умение проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижении целей организации;					
ПК-23	Знать	знает содержание технологии бенчмаркинга,	знает содержание технологии бенчмаркинга и другие процедуры, Понимает роль коммуникации в управлении организацией;	знает содержание технологии бенчмаркинга и другие процедуры, знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами; основные информационные технологии;	Тест

	Уметь	умение проводить бенчмаркинг	умение проводить бенчмаркинг и другие оценочно-сравнительные процедуры	уметь проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижении целей организации уметь применять критерии оценки и анализировать факторы повышения эффективности деловых коммуникаций; уметь эффективно использовать в управленческой деятельности особенности современной информационной среды;	Практикум
	Владеть	владеет навыками эталонного сопоставления	владеет методами использования эталонного сопоставления с последующей реализацией.	владеет методами использования эталонного сопоставления с последующей реализацией изменений для достижения и сохранения конкурентоспособности.	Электронные презентации
ПК-25 - умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения.					
ПК-25	Знать	знает основные формальные каналы и средства передачи информации; правила проведения совещания	знает основные формальные и неформальные каналы и средства передачи информации; понимает роль коммуникации в управлении организацией; знает правила проведения совещания и другие формы деловых коммуникаций	знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами; основные принципы функционирования информационных технологий; знает правила проведения совещания и другие формы деловых коммуникаций	Тест

	Уметь	Умеет выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения, применять традиционные методы ведения деловых переговоров;	Умеет выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; применять различные методы ведения деловых переговоров;	Умеет выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения, умеет применять критерии оценки и анализировать факторы повышения эффективности деловых коммуникаций; уметь эффективно использовать в управленческой деятельности особенности современной информационной среды;	Практикум
	Владеть	владеет навыками использования традиционных каналов коммуникации; владеет навыками оформления презентационных материалов для совещаний;	владеет методами использования различных каналов коммуникации и современных средств передачи информации на совещании;	владеет навыками использования всех каналов коммуникации и всего арсенала современных средств передачи информации; навыками оформления презентационных материалов для совещания на высоком профессиональном уровне, применяя современное ПО	Электронные презентации

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
---	---	--------------------------------	----------------------------------

п/п		(или ее части)	
1	Основные парадигмы изучения коммуникации. Понятие "коммуникация". Функции коммуникации. Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Каналы использования коммуникаций при передаче информации. Потенциальные барьеры коммуникации.	ОПК-1	Собеседование. Терминологический диктант.
2	Понимание коммуникаций в различных школах управления. Принципы построения коммуникаций в "школе научного управления", "школе человеческих отношений" и "школе социальных систем".	ОПК-1	Проверка составления и заполнения таблицы по изученному материалу. Индивидуальные доклады.
3	Коммуникационный процесс. Каналы использования коммуникаций при передаче информации. Потенциальные барьеры коммуникации.	ОПК-1	Проблемное обсуждение
4	Коммуникации и их роль в управлении организацией. Коммуникационные потоки в организации. Уровни и виды коммуникаций в системе управления организацией.	ОПК-6	Электронные презентации
5	Управление коммуникациями. Управление внутренними и внешними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций.	ОПК-1	Индивидуальные доклады
6	Управленческая информация. Основные свойства и характеристики управленческой информации. Принятие управленческого решения.	ОПК-6	Тест
7	Специфика деловых коммуникаций. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Деловая переписка. деловые беседы и совещания. Деловые переговоры. Особенности публичной коммуникации. Место презентаций в управленческой коммуникации.	ОПК-1, ПК-25	Деловая игра, направленная на формирование навыков управленческой коммуникации.
8	Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и	ОПК-6, ПК-23	Собеседование на основе домашней работы с

	технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Особенности деловых коммуникаций в цифровой среде.		электронными образовательными ресурсами. Эссе.
9	Эффективность коммуникаций. Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций.	ОПК-1 ПК-23	Практикум "Составление личной коммуникативной профиограммы"

Критерии оценивания доклада

Доклад должен оцениваться по следующим критериям:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:
 - а) соответствие содержания теме доклада;
 - б) полнота и глубина знаний по теме;
 - в) обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).
2. Обоснованность выбора источников:
 - а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).
3. Соблюдение требований к оформлению:
 - а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
 - б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;
 - в) соблюдение требований к объёму доклада.

Оценивание доклада

Оценка "отлично" ставится, если выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо" – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка "удовлетворительно" – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка "неудовлетворительно" – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.

Критерии оценки терминологического диктанта:

Оценка	Критерии оценки
отлично	Даны полные и корректные определения всех понятий (100%)
хорошо	Даны полные и корректные определения

	большинства понятий (90-95%)
удовлетворительно	Не даны полные и корректные определения понятий (70-90%), либо не представлены определения некоторых понятий
неудовлетворительно	Не даны полные и корректные определения понятий (менее 70 %), либо не представлены определения некоторых понятий

Критерии оценки ответов при проблемном обсуждении:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу;
- **оценка «хорошо»** - если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществлялся на основании структурно-логической схемы;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения

	Цитаты и т.д.
Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров

Критерии оценки теста:

1. За каждое правильно решенное тестовое задание присваивается количество баллов, определяемое исходя из деления максимальной суммы баллов за тест на количество тестовых заданий в тесте.

2. Если правильных ответов в тестовом задании более одного, то применяются две методики начисления баллов:

а) Стандартная, при которой количество баллов, получаемых студентом за не полностью решенный тест, рассчитывается по формуле: $\frac{П}{Н+ОП}$, где П – количество правильных вариантов, отмеченных студентом, Н — количество неверно отмеченных вариантов, ОП – общее количество правильных вариантов ответа в тесте.

Например, если в тесте два правильных варианта ответа, а студент дал один правильный, а другой неправильный вариант ответа, то он получает 0,33 балла за данное тестовое задание ($1/(1+2)$)

При этом, если отмечены как верные все варианты тестовых заданий, то баллы за решение не начисляются.

б) «Все или ничего» - при которой баллы за тестовое задание начисляются только в случае, если студент отметил все без исключения правильные ответы и не отметил ни одного неправильного.

5. Время, отводимое на написание теста, не должно быть меньше 30 минут.

6. При проведении теста в письменной форме, в ситуации, когда студент забыл написать в листе ответов свою фамилию, имя, отчество, номер группы, номер варианта теста, дисциплину или дату – тест считается выполненным студентом на неудовлетворительную оценку.

7. Отметки о правильных вариантах ответов в тестовых заданиях делаются студентом разборчиво, исправления не допускаются. Неразборчивые ответы студента не оцениваются, тестовое задание считается не выполненным.

8. Общая сумма баллов для оценки теста определяется суммированием баллов, полученных студентом при выполнении каждого тестового задания., по результатам которого выставляется оценка

Количество баллов за тестовые задания	Оценка
20 баллов	отлично
15-19 баллов	хорошо
10-15 баллов	удовлетворительно
Менее 15 баллов	неудовлетворительно

Критерии оценки эссе по разделу «Современные формы деловых коммуникаций»

Форма.

- 1) деление текста на введение, основную часть и заключение
- 2) логичный и понятный переход от одной части к другой, а также внутри частей с использованием соответствующих языковых средств связи

Содержание.

- 1) соответствие теме
- 2) наличие тезиса в вводной части и ее обращенность к читателю
- 3) развитие тезиса в основной части (раскрытие основных положений через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами и т.п.)
- 4) наличие выводов, соответствующих тезису и содержанию основной части

Отлично: 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) не допускаются ошибки, искажающие смысл.

Хорошо: 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) уместно используются разнообразные средства связи
- 5) не допускаются ошибки, искажающие смысл.

Удовлетворительно: 1) во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе

- 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно
- 3) заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
- 4) недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи

Неудовлетворительно: 1) во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе

- 2) в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы
- 3) выводы не вытекают из основной части
- 4) средства связи не обеспечивают связность изложения
- 5) имеются грамматические ошибки, которые мешают целостному восприятию эссе.

Критерии оценивания ответов на собеседовании по разделу "Современные формы деловых коммуникаций"

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «хорошо»** если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании структурно-логической схемы, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	Эталонный
Хорошо	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	Стандартный
Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Вопросы для собеседования по разделу "Основные парадигмы изучения коммуникации"

1. Раскройте понятие "коммуникация", назовите функции коммуникации.
2. Назовите этапы коммуникационного процесса?
3. В чем суть основных концепций информации?
4. Какие существуют модели коммуникаций?

Критерии оценки ответа:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки ответа был использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «хорошо»** - если для подготовки ответа был использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании структурно-логической схемы, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «удовлетворительно»** - если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «неудовлетворительно»** - если студент не готов к занятию.

Терминологический диктант

Цель диктанта: дать определения базовым понятиям по дисциплине. Время, отведенное на диктант: 30 минут.

Объясните значение терминов: коммуникация, информация, канал связи, адресат, целевая аудитория, профессиограмма коммуникативная, аргументация, невербальная коммуникация, обратная связь, полемика, маркетинговые коммуникации, фильтрация информации, оппонент, релевантная информация.

Критерии оценки терминологического диктанта:

Оценка	Критерии оценки
отлично	Даны полные и корректные определения всех понятий (100%)
хорошо	Даны полные и корректные определения большинства понятий (90-95%)
удовлетворительно	Не даны полные и корректные определения понятий (70-90%), либо не представлены определения некоторых понятий
неудовлетворительно	Не даны полные и корректные определения понятий (менее 70 %), либо не представлены определения некоторых понятий

Индивидуальные доклады по разделу "Понимание коммуникаций в различных школах управления"

Темы докладов:

1. Принципы построения коммуникаций в "школе научного управления".
2. Понимание коммуникаций в "школе человеческих отношений".
3. Значение коммуникаций в "школе социальных систем".
4. Сравнительный анализ принципов построения коммуникаций в различных школах.

Критерии оценивания доклада

Доклад должен оцениваться по следующим критериям:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:
 - а) соответствие содержания теме доклада;
 - б) полнота и глубина знаний по теме;
 - в) обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).
2. Обоснованность выбора источников:
 - а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).
3. Соблюдение требований к оформлению:
 - а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
 - б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;
 - в) соблюдение требований к объёму доклада.

Проблемное обсуждение по разделу "Коммуникационный процесс"

Вопросы:

1. Определите границы применения каналов передачи информации.
2. Назовите элементы коммуникационного процесса.
3. В чем причины возникновения помех в деловом общении?
4. Приведите примеры наиболее распространенных барьеров коммуникации.
5. Что принято называть "шумом"?
6. Приведите классификацию коммуникативных каналов по степени их емкости.
7. Проанализируйте воздействие различных факторов на емкость коммуникативных каналов. Приведите примеры.
8. Составьте рекомендации по использованию различных средств коммуникации.
9. Какие, на ваш взгляд, существуют причины плохой организационной коммуникации?
10. Предложите свои методы преодоления проблем коммуникации

Критерии оценки ответов:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу;

- **оценка «хорошо»** - если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществлялся на основании структурно-логической схемы;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

***Индивидуальные доклады в форме электронной презентации по разделу
"Коммуникации и их роль в управлении организацией"***

Тематика презентаций

1. Построение коммуникационных связей при решении конкретных задач управления.
2. Составление регламента формальных коммуникаций в организации.
3. Способы регулирования информационных потоков при решении управленческих задач.
5. Виды коммуникаций в системе управления организацией.
6. Уровни коммуникаций (по Ясперсу).
7. Методы формирования продуктивной рабочей среды.

Индивидуальные доклады по разделу "Управление коммуникациями"

Темы докладов:

1. Управление внутренними коммуникациями организации.
2. Управление внешними коммуникациями организации.
3. Методы управления формальными коммуникациями.
4. Коммуникационные потоки в организации.
5. Информационное обеспечение формальных коммуникаций. Оперограмма.
6. Организация деловых коммуникаций. Регламент.
7. Методы управления неформальными коммуникациями.
8. Регуляция коммуникативных потоков.
9. Методы анализа и диагностики неформальных коммуникаций.
10. Организация согласования решений.
11. Причины искажения информации в управленческой деятельности.
12. Связи с общественностью как система коммуникаций.

Тест по разделу "Управленческая информация"

1. Обмен информацией между людьми – это
 - А) коммуникативная сторона общения
 - Б) интерактивная сторона общения
 - В) перцептивная сторона общения
2. К невербальной коммуникации НЕ относится:
 - А) жесты, мимика, позы
 - Б) речь
 - В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи

3. Кто является основоположником «теории обмена»?
- А) Дж.Хоманс
 - Б) Дж.Мид
 - В) Г.Блумер
4. Кто является основоположником теории «управление впечатлениями»?
- А) Л.И.Уманский
 - Б) Г.Блумер
 - В) Э.Гофман
5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это
- А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) идентификация
6. Мимика выражает:
- А) эмоции человека
 - Б) характер человека
 - В) качества личности
7. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:
- А) менеджер по связям с общественностью
 - Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор)
 - В) Имиджмейкер
8. При деловом общении партнеры
- А) независимы друг от друга
 - Б) противостоят друг другу
 - В) связаны личными интересами
 - Г) связаны интересами дела
9. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:
- А) убеждающей коммуникации
 - Б) экспрессивней коммуникации
 - В) познавательней коммуникации
10. Правильный выбор времени и места переговоров
- А) способствует победе организаторов переговоров
 - Б) способствует успеху переговоров
 - В) определяется переговорной стратегией
11. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.).
- А) фонетический барьер
 - Б) логический барьер
 - В) семантический барьер

12. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

- А) активное рефлексивное слушание
- Б) нерефлексивное слушание
- В) эмпатическое слушание

13. Кто является основоположником «теории ролей»?

- А) Э.Берн
- Б) А.Адлер
- В) Г.Блумер

14. Конфликтная ситуация — это:

- А) ситуация обмена возражениями
- Б) основа конфликта
- В) ситуация дискуссии

15. Сформулированные, выраженные словесно и эмоционально, требования одной из сторон - это:

- А) интересы
- Б) позиция
- В) точка зрения

16. Мультимедиа — это ...

- А) современные каналы передачи различных видов информации
- Б) совокупность компьютерных технологий, использующих несколько способов представления информации
- В) цифровая система кодирования информации

17. Стиль руководства представляет собой совокупность

- А) коммуникативных умений человека
- Б) методов регулирования взаимоотношений в коллективе
- В) форм и методов воздействия на людей

18. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас

19. Языковые особенности научного стиля:

- А) четкость формулировок, использование терминов
- Б) строгость, образность и ясность изложения
- В) экспрессивность, лаконичность

20. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков — одна из установок ... тактики общения:

- А) директивной
- Б) понимающей
- В) уступчивой

Деловая игра, направленная на формирование навыков управленческой коммуникации по разделу "Специфика деловых коммуникаций"

Тренинг коммуникативных навыков «Особенности управленческой коммуникации»

Цель тренинга: основываясь на знаниях принципов ведения деловых переговоров, дискуссии, полемики, предложить варианты их применения в современной практике управления.

Компетенции студентов, формируемые в ходе проведения деловой игры: студент должен аргументировано, логически верно и содержательно ясно строить устную и письменную речь, использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики (ОК-1); проявлять способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5); знать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации, владеть навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций (ПК-28).

Форма проведения: командная. При участии в тренинге студентам предлагается работать в группах: учебная группа разбивается на несколько небольших групп – по 5-6 человек.

Содержание: Каждая группа выполняет задание тренинга по представлению определенного вида коммуникативной активности. Процесс выполнения работы осуществляется на основе обмена мнениями по актуальной проблеме путем выбора оптимального метода коммуникации.

На основании проведенного обсуждения проблемы, предложенной студентами, в форме "мозгового штурма", круглого стола, форсайт-сессии, деловой игры или дискуссии, студенты излагают свои пути решения проблемы, пытаются прийти к консенсусу.

Студенты отвечают на вопросы преподавателя, являющегося модератором коммуникативного процесса. Преподаватель дает указания участникам обсуждения, связанные с методикой переговоров, результатами и заключениями.

Групповая работа стимулирует согласованное взаимодействие между студентами, отношения взаимной ответственности и сотрудничества, позволяет сформировать мотивированную команду.

При формировании групп учитывается два признака: степень активности и подготовленности студентов и характер межличностных отношений. В ряде случаев студентам самим предлагается разбиться на группы, состав которых впоследствии может корректироваться для повышения качества работы.

Порядок подготовки и проведения тренинга:

1. Предварительная подготовка к занятию:

- изучить методы ведения деловых коммуникаций и научного обсуждения ;
- выбрать оптимальный метод коммуникации, актуальную проблему для обсуждения в группе, заранее письменно выполнить задание.

Письменное задание выполняется путем заполнения следующей формы по выбранной теории мотивации:

А. Способ коммуникации; аргументы и методы воздействия на оппонентов;

Б. Проблема для дискуссии;

В. Обозначить, каким образом данный вид коммуникации может быть использован в управлении персоналом;

Г. Перечислить слабые стороны выбранного способа коммуникации, препятствующие его использованию в практике управления персоналом.

2. *Выступление команд происходит в порядке очередности, определенной жребием*
3. *Оценка выступающей команды производится на основании следующих критериев:*

1. Ясность изложения проблемы – 1-3 балла.
2. Аргументированность позиций участников – 3-5 баллов.
3. Продуманность применения метода в управлении персоналом – 3-8 баллов;
4. Умение отстаивать свои позиции – 3-5 баллов.

Дополнительный критерий – активность участников, убедительность аргументов – 3-8 баллов.

Общая оценка состоит из суммы общих баллов по критериям.

Обсуждение итогов проведения тренинга в группе, оценка преподавателем коммуникационных навыков студентов.

Собеседование по разделу "Современные формы деловых коммуникаций"

1. В чем особенность информационных потребностей современного общества?
2. Какие тенденции обозначились в развитии коммуникационных технологий?
3. С какими проблемами в области технические возможности обработки и передачи информации сталкиваются современные организации?
4. Каковы особенности деловых коммуникаций в цифровой среде?
5. Какие меры могут способствовать повышению эффективности коммуникации в виртуальной среде?

Эссе по модулю «Современные формы деловых коммуникаций»

Перечень тем проблемных эссе:

1. Информационные потребности современного общества и технические возможности.
2. Современные тенденции в развитии коммуникационных технологий.
3. Особенности деловых коммуникаций в цифровой среде.
4. Интернет: возможности и опасности.
5. Роль Интранета во внутренних коммуникациях организации.
6. Пути преодоления разрыва скорости производства и обработки информации.
7. Виртуальные организации: особенности построения коммуникаций.

Практикум "Составление личной коммуникативной профессиограммы"

После освоения материала практического занятия студентам предлагается самостоятельно составить личную коммуникативную профессиограмму. Результаты проделанной практической работы студенты представляют группе и отвечают на вопросы преподавателя, связанные с методикой работы, результатами и выводами. По данному виду работ предусматривается применение метода «защиты».

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

В данном разделе представляются теоретические вопросы (для оценки знаний), типовые контрольные задания (для оценки умений), типовые практические задания (для оценки навыков и (или) опыта деятельности).

Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):

1. Понятие коммуникации.

2. Принципы построения коммуникаций в "школе научного управления"
3. Понимание коммуникаций в "школе человеческих отношений"
4. Значение коммуникаций в "школе социальных систем"
5. Роль коммуникации в управлении организацией.
6. Управленческая информация: ее виды и свойства.
7. Уровни и виды коммуникации.
8. Классификация коммуникаций.
9. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.
10. Этапы коммуникационного процесса.
11. Преграды и помехи в деловом общении.
12. Управление формальными коммуникациями в организации.
13. Управление неформальными коммуникациями в организации.
14. Внешние коммуникации организации.
15. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
16. Переговоры и психология конфликта.
17. Способы ведения переговоров.
18. Организация и проведение деловых переговоров.
19. Конфликты в деловом общении.
20. Особенности публичной коммуникации.
21. Общая характеристика основных механизмов воздействия в деловой коммуникации: заражение, внушение, подражание, убеждение.
22. Особенности вербальной коммуникации.
23. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях.
24. Место и роль презентаций в управленческой коммуникации.
25. Понятие и виды презентаций.
26. Основные принципы подготовки презентаций.
27. Особенности проведения презентации с использованием слайдов.
28. Руководство и лидерство в деловых коммуникациях.
29. Характеристика социометрической структуры группы.
30. Теории взаимодействия (теория обмена Дж. Хоманса, символический интеракционизм Дж. Мида, теория управления впечатлениями Э.Гоффмана).
31. Транзактный анализ Э.Берна.
32. Правила ведения делового телефонного разговора.
33. Деловая беседа и ее этапы.
34. Типы и функции вопросов в деловых коммуникациях.
35. Способы убеждения и аргументирования.
36. Особенности деловой переписки.
37. Правила проведения собеседований.
38. Подготовка и проведение деловых совещаний.
39. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
40. Связи с общественностью как система коммуникаций.
41. Современные формы деловых коммуникаций.
42. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
43. Нравственно-этические аспекты деловых коммуникаций.
44. Культура деловых коммуникаций.
45. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
46. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
47. Принципы конструктивных коммуникаций.

48. Методы оценки эффективности коммуникации в управлении.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Понятие коммуникации.
2. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
3. Методы оценки эффективности коммуникации в управлении.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко
«__» _____ 201_ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян
«__» _____ 201_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Принципы построения коммуникаций в "школе научного управления"
2. Переговоры и психология конфликта.
3. Факторы повышения эффективности коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко
«__» _____ 201_ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян
«__» _____ 201_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Понимание коммуникаций в "школе человеческих отношений"
2. Способы ведения переговоров.
3. Критерии оценки эффективности коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко
«___» _____ 201_ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян
«___» _____ 201_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Принципы конструктивных коммуникаций.
2. Организация и проведение деловых переговоров.
3. Деловая беседа и ее этапы.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201_ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

49. Значение коммуникаций в "школе социальных систем"

50. Конфликты в деловом общении.

51. Типы и функции вопросов в деловых коммуникациях.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201_ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Роль коммуникации в управлении организацией.

2. Особенности публичной коммуникации.

3. Способы убеждения и аргументирования.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 201__ г.

«___» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Управленческая информация, ее виды и свойства.
2. Общая характеристика основных механизмов воздействия в деловой коммуникации: заражение, внушение, подражание, убеждение.
3. Особенности деловой переписки.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 201__ г.

«___» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Уровни и виды коммуникации.
2. Особенности вербальной коммуникации.
3. Правила проведения собеседований.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 201__ г.

«___» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Классификация коммуникаций.
2. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях.
3. Подготовка и проведение деловых совещаний.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко
«___» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян
«_____» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.
2. Место и роль презентаций в управленческой коммуникации.
3. Связи с общественностью как система коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Этапы коммуникационного процесса.
2. Понятие и виды презентаций.
3. Культура деловых коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Преграды и помехи в деловом общении.
2. Основные принципы подготовки презентаций.
3. Современные формы деловых коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«___» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Управление формальными коммуникациями в организации.
2. Особенности проведения презентации с использованием слайдов.
3. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«___» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Управление неформальными коммуникациями в организации.
2. Руководство и лидерство в деловых коммуникациях.
3. Нравственно-этические аспекты деловых коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Внешние коммуникации организации.
2. Теории взаимодействия (теория обмена Дж. Хоманса, символический интеракционизм Дж. Мида, теория управления впечатлениями Э.Гофмана).
3. Правила ведения делового телефонного разговора

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201__ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный
университет»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16
по дисциплине «Оценка эффективности
деловой коммуникации в управлении»
направление подготовки 38.04.03
«Управление персоналом»
семестр 2

1. Характеристика социометрической структуры группы.
2. Транзактный анализ Э.Берна.
3. Критерии оценки эффективности коммуникаций.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

«__» _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«__» _____ 201__ г.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Тестирование	Тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Проведение деловой игры	Форма проведения - командная. Учебная группа разбивается на несколько небольших групп – команды по 5-6 человек. Содержание: Каждая группа выполняет задание по представлению определенного вида коммуникативной активности. Процесс выполнения работы осуществляется на основе обмена мнениями по актуальной проблеме путем выбора оптимального метода коммуникации. Оценочные средства позволяют включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. В процессе проведения деловой игры оценивается активность, подготовленность и участие студентов.
Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Практикум	После освоения материала практического занятия студентам предлагается самостоятельно составить личную коммуникативную профессиограмму. Результаты проделанной практической работы студенты представляют группе и отвечают на вопросы преподавателя, связанные с методикой работы, результатами и выводами. По данному виду работ предусматривается применение метода «защиты».
-----------	--

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Экзамен

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Оценивание результатов обучения на экзамене

Экзамен – процедура, проводимая по установленным правилам для оценки чьих-либо знаний, умений, компетенций по какому-либо учебному предмету, модулю и т.д. Процедура проведения экзамена может быть организована по-разному

Традиционный экзамен предполагает выдачу списка вопросов, выносимых на экзамен, заранее (в самом начале обучения или в конце обучения перед сессией). Экзамен включает, как правило, две части: теоретическую (вопросы) и практическую (задачи, практические задания, кейсы и т.д.). Для подготовки к ответу на вопросы и задания билета, который студент вытаскивает случайным образом, отводится время в пределах 30 минут. После ответа на теоретические вопросы билета, как правило, ему преподаватель задает дополнительные вопросы. Компетентностный подход ориентирует на то, чтобы экзамен обязательно включал деятельностный компонент в виде задачи/ситуации/кейса для решения.

Распределение вопросов и заданий по билетам приводится в ФОС и находится в закрытом для студентов доступе.

В традиционной системе оценивания именно экзамен является наиболее значимым оценочным средством и решающим в итоговой отметке учебных достижений студента. Максимальное количество баллов 50.

Параметры оценочного средства

<i>1 Оценка выполнения практического задания</i>		Мах 25 баллов
<i>2 Оценка собеседования по теоретической части</i>		Мах 25 баллов
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)		
«5» (45-50) баллов	В соответствии с паспортом компетенции - показывает глубокое и полное знание категорий и концепций, необходимых для изучения деловых коммуникаций (т.е. знание основного содержания учебного элемента (модуля)); - проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для решения практических задач/заданий; - владеет навыками использования их в сфере профессиональной деятельности в управлении персоналом; - демонстрирует понимание важности приобретенных знаний и умений для будущей профессиональной деятельности;	
«4» (35 – 44) баллов	В соответствии с паспортом компетенции - демонстрирует знание проблем и процессов, но допускает неточности в их объяснении; - способен оценивать некоторые проблемы и процессы коммуникаций в управлении; - демонстрирует некоторые навыки использования знаний деловых коммуникаций в будущей профессиональной деятельности; - демонстрирует понимание приобретенных знаний и умений для будущей профессиональной деятельности;	
«3» (25 – 34) баллов	В соответствии с паспортом компетенции - имеет представление о категориях и концепциях, необходимых для изучения проблем коммуникаций в управлении; - испытывает сложности при выборе методов объяснения их; - может с трудом показать навыки использования знаний по "Оценке эффективности деловых коммуникаций в управлении" в будущей профессиональной деятельности.	