

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)
Факультет экономики и управления
Кафедра управление персоналом

УТВЕРЖДАЮ:
Зав кафедрой _____
Казарян И.Р.
«__» _____ 2020 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

«Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении»
для направления подготовки 38.04.03 **Управления персоналом**

Рассмотрено на заседании кафедры УП

протокол от «31»08 2020 г. № 1

Чита 2020

Организация и методика проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации студентов

В процессе изучения дисциплины применяются текущий контроль знаний и промежуточная аттестация (экзамен у очной формы обучения во втором семестре).

Текущий контроль знаний осуществляется в ходе учебного процесса в форме обсуждения вопросов тем и контрольных вопросов, тестов, просмотра презентаций, обсуждения результатов и учета посещаемости лекций и практических занятий. При выставлении оценок учитывается посещаемость аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. При выставлении оценки учитывается активность студента во время аудиторных занятий, выполнение им заданий для самостоятельной работы и результаты собеседований по лекционному материалу и материалу практических занятий.

Основой для экзаменационной оценки служит объём и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины «Коммуникации в управлении».

ПАСПОРТ фонда оценочных средств по дисциплине Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении (наименование дисциплины (модуля) или практики)

Модуль*	Номер раздела	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	1	Основные парадигмы изучения коммуникации. Понятие "коммуникация". Функции коммуникации. Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Каналы использования коммуникаций при передаче информации. Потенциальные барьеры коммуникации.	Собеседование ПЗ 1 Приложение 1 Терминологический диктант
	2	Понимание коммуникаций в различных школах управления	Индивидуальные доклады. ПЗ 2 Приложение 2
	3	Коммуникационный процесс	Проблемное обсуждение ПЗ 3 Приложение 3
2	4	Коммуникации и их роль в управлении организацией	Электронные презентации ПЗ 4 Приложение 4
	5	Управление коммуникациями.	ПЗ 5 Индивидуальные доклады Приложение 5
3	6	Управленческая информация	Тест ПЗ 6 Приложение 6
	7	Специфика деловых коммуникаций	Деловая игра, направленная на формирование навыков

			управленческой коммуникации ПЗ 7 Приложение 7
4	8	Современные формы деловых коммуникаций.	Собеседование на основе домашней работы с электронными образовательными ресурсами, эссе ПЗ 8 Приложение 8
	9	Эффективность коммуникаций	ПЗ 9 Личная коммуникативная профиограмма Приложение 9
		Экзамен	Билеты к экзамену Приложение 10

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Вопросы для собеседования

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ**

ТЕМА: **Основные парадигмы изучения коммуникации**

Собеседование

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:

- **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.

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, коммуникативные барьеры, 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

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Индивидуальные доклады

ТЕМА: **Понимание коммуникаций в различных школах управления.**

по дисциплине ***ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ***

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 оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального доклада использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации;
- **оценка «хорошо»** - если для подготовки индивидуального доклада использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Проблемное обсуждение

ТЕМА: Коммуникационный процесс

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ**

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"?
-
1. Приведите классификацию коммуникативных каналов по степени их емкости.
 2. Проанализируйте воздействие различных факторов на емкость коммуникативных каналов. Приведите примеры.
 3. Составьте рекомендации по использованию различных средств коммуникации.
 4. Какие, на ваш взгляд, существуют причины плохой организационной коммуникации?
 5. 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.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Индивидуальные доклады в форме электронной презентации

ТЕМА: Коммуникации и их роль в управлении организацией.

по дисциплине ***ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ***

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.

Требования к оформлению мультимедийных презентаций

Оформление слайдов	
Стиль	1. Соблюдайте единый стиль оформления. 2. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. 3. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунок).
Фон	1. Для фона выбирайте более холодные тона (синий, зеленый).
Использование цвета	1. На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. 2. Для фона и текста слайда выбирайте контрастные цвета.
Анимационные эффекты	1. Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. 2. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания на слайде.
Представление информации	

Содержание информации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Используйте короткие слова и предложения. 2. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. 3. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предпочтительно горизонтальное расположение информации. 2. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. 3. Если на слайде картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для заголовков – не менее 24. 2. Для информации – не менее 18. 3. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. 4. Нельзя смешивать различные типы шрифтов в одной презентации. 5. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив и подчеркивание.
Способы выделения информации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рамки, границы, заливки. 2. Разные цвета шрифтов, штриховку, заливку. 3. Рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
Объем информации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут запомнить не более трех фактов, выводов, определений. 2. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом слайде.
Виды слайдов	<p>Для обеспечения разнообразия следует использовать различные виды слайдов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) с текстом; 2) с таблицами; 3) с диаграммами.

Критерии оценки презентации

- **оценка «зачтено»** - если студент выполнил все требования к оформлению мультимедийных презентаций;

- **оценка «не зачтено»** - презентация не подготовлена или выполнена с серьезными нарушениями требований.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Индивидуальные доклады

ТЕМА: **Управление коммуникациями.**

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ**

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.

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального доклада 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 доклада 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.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Тест

ТЕМА: Управленческая информация.

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ**

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) нереплексивное 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

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: $(\Pi / (H + ОП))$, где Π – количество правильных вариантов, отмеченных студентом, H — 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 результатом которого выставляется оценка

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

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Деловая игра, направленная на формирование навыков управленческой коммуникации

ТЕМА: Специфика деловых коммуникаций

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ**
(наименование дисциплины)

3. 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 предлагает 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.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Собеседование

ТЕМА: Современные формы деловых коммуникаций

по дисциплине **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ**

1. В чем особенность информационных потребностей современного общества?
2. Какие тенденции обозначились в развитии коммуникационных технологий?
3. С какими проблемами в области технических возможностей 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?

Критерии оценки:

- **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.

Эссе по модулю «Современные формы деловых коммуникаций»

ТЕМА: Современные формы деловых коммуникаций.

по дисциплине Коммуникации в управлении
(наименование дисциплины)

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. труда в современных организациях.
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.

Критерии оценки эссе:

Эссе должно отвечать следующим требованиям:

1. объективное описание проблемы;
2. обоснование актуальности рассматриваемой темы;
3. анализ теоретических подходов к рассматриваемой проблеме;
4. наличие примеров из современной деловой практики;
5. формулировка собственных заключений и разработка рекомендаций по решению проблемы.

На основании соответствия содержания эссе предъявляемым требованиям вставляется оценка.

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	Эссе отвечает всем требованиям, предъявляемым к эссе
«хорошо»	Эссе не соответствует какому-либо одному требованию, предъявляемому к эссе
«удовлетворительно»	Эссе не соответствует каким-либо 2 требованиям, предъявляемым к эссе
«неудовлетворительно»	Эссе не соответствует каким-либо 3 и более требованиям, предъявляемым к эссе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Практикум

Составление личной коммуникативной профиограммы

ТЕМА: Эффективность коммуникаций

по дисциплине ***ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ***

После освоения материала практического занятия студентам предлагается самостоятельно составить личную коммуникативную профиограмму. 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».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом

Вопросы и билеты к экзамену

по дисциплине **«ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ»**
(наименование дисциплины)

Экзамен по дисциплине «Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении» проводится в письменно-устной форме по экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает в себя 3 вопроса по различным тематическим блокам дисциплины.

**Вопросы к экзамену по дисциплине
«Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении»**

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. Препятствия 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. Подготовка к переговорам.
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.Гофмана).
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.

Билеты к экзамену

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

«___» _____ 2016 г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 2016 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

«___» _____ 2016 г.

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 2016 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

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 2016 г.

«___» _____ 2016 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 подготовка деловых переговоров.
3. Деловая беседа и ее этапы.

УТВЕРЖДАЮ

Составил О.В.Стельмашенко

Зав. кафедрой _____ И.Р. Казарян

«___» _____ 2016 г.

«___» _____ 2016 г.

Оценивание студента на экзамене

Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
«отлично»	<p>Выставляется студенту, если он полностью усвоил программный материал, последовательно, четко и логично его излагает, демонстрирует знание принципов и основ построения управленческой коммуникации, в т.ч. вопросы лидерства и управления конфликтами, знает роль коммуникации в управлении организацией, специфику деловых коммуникаций, основные свойства управленческой информации, информационно-коммуникационные потребности современного общества, основные принципы функционирования информационных технологий, знает методы оценки эффективности деловых коммуникаций.</p>
«хорошо»	<p>Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, в достаточной степени знает принципы и основы построения управленческой коммуникации, в т.ч. основные свойства управленческой информации, информационно-коммуникационные потребности современного общества, основные принципы функционирования информационных технологий, знает методы оценки эффективности деловых коммуникаций.</p>
«удовлетворительно»	<p>Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, в неполной мере знает знание принципов и основ построения управленческой коммуникации, в т.ч. вопросы лидерства и управления конфликтами, роль коммуникации в управлении организацией, специфику деловых коммуникаций, основные свойства управленческой информации, информационно-коммуникационные</p>

	<p>потребности современного общества, основные принципы функционирования информационных технологий, не знает методы оценки эффективности деловых коммуникаций.</p>
<p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с затруднениями излагает знания относительно принципов и основ построения управленческой коммуникации, не знает роли коммуникации в управлении организацией, не знаком со спецификой деловых коммуникаций, затрудняется назвать основные свойства управленческой информации, информационно-коммуникационные потребности современного общества, не знает методы оценки эффективности деловых коммуникаций.</p>