

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.10.2023 12:26:02
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

Коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, Б1.В.06
цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

Направление

38.03.04
код

Государственное и муниципальное управление
наименование направления

Программа

Государственное и муниципальное управление

Форма обучения

Очная

Для поступивших на обучение в
2023 г.

Разработчик (составитель)
канд. психол. наук, доцент
Калашников В. Г.
ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)	3
2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания	9

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
			1	2	3	4	
			неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
ПК-1. Способен обеспечивать регулирование государственной гражданской и муниципальной службой	ПК-1.1. Знает закономерности коммуникативного процесса как средства регулирования деятельности сотрудников государственной и муниципальной службы	Обучающийся должен: знать закономерности и правила коммуникации как средства регуляции деятельности сотрудников государственной и муниципальной службы	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Знание только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос
	ПК-1.2. Умеет использовать коммуникацию как средство регуляции деятельности сотрудников государственной	Обучающийся должен: уметь выстраивать коммуникативные связи для регуляции деятельности сотрудников	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач	Тестирование

	и муниципальной службы	государственной и муниципальной службы	профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	
	ПК-1.3. Владеет навыками деловой и межличностной коммуникации	Обучающийся должен: владеть навыками деловой и межличностной коммуникации	Отсутствие навыков реализации необходимых методов профессиональной деятельности	Фрагментарное владение методами профессиональной деятельности	В целом успешное, но неполное владение основными методами профессиональной деятельности	Сформированное владение основными методами профессиональной деятельности	Контрольная работа

2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-1 по индикатору ПК-1.1.

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение
4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?
5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?
6. Приведите пример эффективной коммуникации.
7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?
8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?
10. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
11. Какую информацию передают мимические движения?
12. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?

Тестовые задания

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-1 по индикатору ПК-1.2.

1. Общение и процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом аспекте – это:
А) коммуникации
Б) информация
В) письменность
2. Коммуникативный процесс - это:
А) процесс обмена информацией
Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
В) обратная связь при функционировании информации

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-1 по индикатору ПК-1.2.

3. Для осуществления процесса коммуникации необходимы и достаточны следующие четыре элемента:
А) отправитель, кодировка, получатель, канал
Б) сообщение, канал, декодировка, получатель
В) отправитель, получатель, канал, сообщение
4. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:
А) внешние коммуникации
Б) нисходящие коммуникации
В) восходящие коммуникации
5. К внутренней среде организации относятся:

- А) цели, задачи, структура
 - Б) технологии, люди
 - В) результаты деятельности
6. К внешней среде организации относятся:
- А) потребители, поставщики
 - Б) госорганы, состояние экономики
 - В) вводимые ресурсы
7. Коммуникации в организации — это:
- А) передача информации
 - Б) двусторонний процесс обмена информацией
 - В) информированность
8. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
- А) культура
 - Б) язык
 - В) устная и письменная речь
9. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
- А) сообщение закодировано и декодировано
 - Б) отправлено сообщение
 - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
10. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
- А) барьеры
 - Б) помехи
 - В) обратная связь
11. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
- А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
12. К внутренней среде организации относятся:
- А) технологии
 - Б) люди
 - В) нет верного ответа
13. К внешней среде организации относятся:
- А) научно-технический прогресс
 - Б) политические факторы
 - В) результаты деятельности
14. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
- А) посредством коммуникаций
 - Б) через информационные системы
 - В) через информационные потоки
14. Формами управленческого общения являются:
- А) субординация
 - Б) служебно-товарищеская форма
 - В) дружеская форма
15. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:
- А) циркуляры, документация
 - Б) дискуссии, видеозаписи
 - В) газетные статьи
16. Маркетинговый комплекс — это:
- А) «маркетингмикс»
 - Б) система решений, ориентированная на потребителя

В) продукт, цена, место, продвижение

17. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:

А) реклама Б) PR

В) продвижение продаж

18. Любая платная форма неличной презентации и продвижения товаров, услуг и идей идентифицированным спонсором — это:

А) реклама

Б) продвижение продаж

В) PR

19 Устная презентация в беседе с одним или более перспективными покупателями является:

А) рекламой

Б) продвижением продаж

В) личной продажей

Тесты

1. Составная часть продвижения, ориентированного на конечного потребителя и включающего ряд инструментов, — это:

А) реклама

Б) продвижение продаж

В) личные продажи

2. По мнению ученых, обмен информацией в организации можно улучшить путем:

А) регулирования информационных потоков

Б) правильного формулирования сообщения

В) создания системы обратной связи

3. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

А) видеоконференции

Б) документация, письма

В) дискуссии, приемы

4. Важные составляющие маркетингового комплекса — это:

А) стратегии

Б) связи с общественностью

В) маркетинговые коммуникации

5. Реклама, PR, личные продажи и продвижение продаж — это:

А) стимулирование;

Б) продвижение;

В) коммуникации.

Контрольная работа

Задание для оценки уровня сформированности компетенции ПК-1 по индикатору ПК-1.3.

Вариант 1

1. Перечислите существующие виды коммуникационных сетей. Чем обусловлено их многообразие?

2. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?

3. На основе наблюдений или социологического исследования составьте схему коммуникаций своей учебной группы.

4. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?

5. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?

6. Вспомните, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы.
7. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?
8. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе.

Вариант 2

1. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
2. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
3. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
4. Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
5. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
6. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?
7. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?

Перечень вопросов к зачету

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение?
4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?
5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?
6. Перечислите критерии понятности сообщения.
7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?
8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?
10. Какой психологический механизм позволяет улучшить понимание собеседника?
11. Какие техники обратной связи вы знаете? Какие из этих техник, на ваш взгляд, являются наиболее востребованными в ситуациях деловой коммуникации?
12. Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).
12. Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
14. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
15. Какую информацию передают мимические движения?
16. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?
17. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
18. Что, по мнению Б.Ф. Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?
19. Какие виды коммуникативных барьеров выделяет Б.Ф. Поршнев?
20. Каковы причины возникновения избегания в процессе коммуникации? В каких формах проявляется избегание?
21. Какова основная причина возникновения барьера «авторитет»? Каковы его проявления?
22. Каковы причины возникновения непонимания в процессе коммуникации? Какие уровни непонимания обычно рассматривают?
23. Перечислите причины возникновения непонимания для каждого уровня.

24. На какие группы можно разделить приемы, используемые для преодоления избегания в процессе коммуникации? Перечислите приемы, относящиеся к каждой группе.
25. Почему мы не понимаем слишком медленную речь, когда говорящий делает большие паузы между словами?
26. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
29. Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
30. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
31. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?
32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
35. Что означает «объективное» описание ситуации?
36. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Основные баллы				
Текущий контроль				
1. Устный опрос	10	3	0	30
2. Тестирование	10	1	0	10
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	15	2	0	30
Поощрительные баллы				
1. Студенческая олимпиада				10
2. Публикация статей				
3. Участие в конференции				
4. Активная работа на аудиторных занятиях				
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
Экзамен / зачёт	30		0	30

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае,

когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

$$\text{Рейтинговый балл} = k \times \text{Максимальный балл},$$

где $k = 0,2$ при уровне освоения «неудовлетворительно», $k = 0,4$ при уровне освоения «удовлетворительно», $k = 0,8$ при уровне освоения «хорошо» и $k = 1$ при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов УУНиТ:

На экзамене выставляется оценка:

- отлично - при накоплении от 80 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- хорошо - при накоплении от 60 до 79 рейтинговых баллов,
- удовлетворительно - при накоплении от 45 до 59 рейтинговых баллов,
- неудовлетворительно - при накоплении менее 45 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты и компетенции на этапе изучения дисциплины (модуля) сформированы.