

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

Коммуникативный менеджмент

Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.08

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

38.03.03

код

Управление персоналом

наименование направления

Программа

Управление персоналом

Форма обучения

Заочная

Для поступивших на обучение в
2020 г.

Разработчик (составитель)

к.э.н., доцент

Опарина Т. А.

ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	7
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	12

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция (с указанием кода)	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	
Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32)	1 этап: Знания	Отсутствие знаний о методах диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Фрагментарные знания о методах диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Сформированные представления о методах диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Устный опрос
	2 этап: Умения	Отсутствие навыков диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Фрагментарное применение навыков диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Успешное и систематическое применение навыков диагностики организационной культуры и умения применять их на практике	Контрольная работа
	3 этап:	Отсутствие умения	Фрагментарное	В целом успешное,	Сформированное	Тест

	Владения (навыки / опыт деятельности)	обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	использование умения обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	но содержащее отдельные пробелы использование умения обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	умение обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	
Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	1 этап: Знания	Отсутствие навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Фрагментарное применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Успешное и систематическое применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Контрольная работа
	2 этап: Умения	2этап: Умения Отсутствие умений определять каналы распространения информации Фрагментарное использование умений определять каналы распространения информации В целом успешное, но содержащее отдельные	Фрагментарное использование умений определять каналы распространения информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование умения определять каналы распространения информации	Сформированное умение определять каналы распространения информации	Тест

		<p>пробелы использование умения определять каналы распространения информации</p> <p>Сформированно е умение определять каналы распространения информации Устный опрос Тестирование</p>				
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие знаний моделей теории коммуникации	Фрагментарные представления о моделях теории коммуникации	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления о моделях теории коммуникации	Сформированные представления о моделях теории коммуникации	Устный опрос
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и	1 этап: Знания	Отсутствие знаний об основах возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Фрагментарные знания об основах возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Сформированные представления об основах возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Устный опрос

стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	2 этап: Умения	Отсутствие умения профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Фрагментарное использование умения профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование умения профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Сформированное умение профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	Тест
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие навыков диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умения применять их на практике	Фрагментарное применение навыков диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умения применять их на практике	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умения применять их на практике	Успешное и систематическое применение навыков диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умения применять их на практике	Контрольная работа

2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Знания»

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

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Знания»

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.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Знания»

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?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

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?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения»

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?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Умения»

27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Владения»

32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
33. Почему Я-высказывание считается оптимальной формой реагирования в конфликте?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

34. Из каких структурных частей состоит Я-высказывание?

35. Что означает «объективное» описание ситуации?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Владения»

36. Перечислите критерии понятности сообщения.

37. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

Тестовые задания

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Знания»

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-30 на этапе «Знания»

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 коммуникаций и функционирование организации в целом, являются:

А) внешние коммуникации

Б) нисходящие коммуникации В) восходящие коммуникации

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Знания»

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

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

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

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения»

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

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

14. Формами управленческого общения являются:

- А) субординация
- Б) служебно-товарищеская форма
- В) дружеская форма

16. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

- А) циркуляры, документация
- Б) дискуссии, видеозаписи
- В) газетные статьи

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

17. Маркетинговый комплекс — это:

- А) «маркетингмикс»
- Б) система решений, ориентированная на потребителя
- В) продукт, цена, место, продвижение

18. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях

обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:

- А) реклама Б) PR
- В) продвижение продаж

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

- А) реклама
- Б) продвижение продаж
- В) PR

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

- А) рекламой
- Б) продвижением продаж
- В) личной продажей

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

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

- А) реклама
- Б) продвижение продаж
- В) личные продажи

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

- А) регулирования информационных потоков
- Б) правильного формулирования сообщения
- В) создания системы обратной связи

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Владения»

23. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

- А) видеоконференции
- Б) документация, письма
- В) дискуссии, приемы

24. Важные составляющие маркетингового комплекса — это:

- А) стратегии
- Б) связи с общественностью
- В) маркетинговые коммуникации

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

- А) стимулирование;
- Б) продвижение;
- В) коммуникации.

Рубежная контрольная работа 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.

Рубежная контрольная работа 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 знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Раздел 1.				
Текущий контроль				25
1. Устный опрос	5	4	0	20
2. Тестирование	5	2	0	10
Рубежный контроль				25
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
Раздел 2.				
Текущий контроль				25
1. Устный опрос	5	4	0	15
2. Тестирование	5	2	0	10
Рубежный контроль				25
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
Поощрительные баллы				
1. Студенческая олимпиада				
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

Объем и уровень сформированности компетенций целиком или на различных этапах у обучающихся оцениваются по результатам 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», $k = 0,6$ 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 БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено – при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено – при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.
 - Критерии оценки контрольной работы
- Оценка «зачтено» ставится, если контрольная работа соответствует заданию; выполнена на высоком теоретическом уровне; правильно оформлена; материал изложен конкретно, четко, грамотно, в полном объеме со ссылкой на законодательные и нормативно-правовые акты. Студент владеет материалом и может обосновать представленные выводы.
- Оценка «не зачтено» ставится, если контрольная работа не соответствует заданию низкий теоретический уровень; отсутствует конкретность, четкость и грамотность изложения материала; оформление не соответствует требованиям. Студент не владеет материалом и не может обосновать представленные выводы.

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:

Рейтинговый балл = $k \times$ 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 БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 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.