

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**


**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

Рег. № ПИ.03-64  
«05» 10 2024.

**УТВЕРЖДЕН**

на заседании кафедры

Протокол от «12» 09 2022 г. № 2  
Заведующий кафедрой государственного и  
муниципального администрирования

 И.Э. Толстова  
(подпись)

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Б1.В.ДВ.07.01 Деловые коммуникации и управление конфликтами

Шифр и наименование дисциплины

09.03.03 Прикладная информатика

Код и наименование направления подготовки

Прикладная информатика

Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

## Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<b>Раздел №1. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации</b>			
1	Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов	ПК-4, ПК-5	Эссе. Доклады
2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	ПК-4, ПК-5	Эссе. Доклады.
3	Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в информационном обеспечении бизнес-процессов	ПК-4, ПК-5	Доклады.
4	Искусство межличностного общения. Деловая переписка	ПК-4, ПК-5	Эссе. Доклады.
5	Навыки публичного выступления	ПК-4, ПК-5	Эссе. Доклады.
6	Деловые коммуникации как часть бизнес-процессов	ПК-4, ПК-5	Эссе.
7	Электронная коммуникация	ПК-4, ПК-5	Эссе.
<b>Раздел № 2 Этические основы деловых коммуникаций</b>			
8	Этика делового общения	ПК-4, ПК-5	Эссе.
9	Этика деловых переговоров: подготовка и проведение.	ПК-4, ПК-5	Эссе
10	Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.	ПК-4, ПК-5	Эссе.
11	Психологический климат в трудовом коллективе	ПК-4, ПК-5	Эссе.
12	Проблемы межкультурной коммуникации	ПК-4, ПК-5	Доклады.
13	Реферат, зачет	ПК-4, ПК-5	Темы реферата, вопросы к зачету

## Темы реферата

1. Деловое общение: понятие и специфические признаки.
2. Роль делового общения в управленческой деятельности.
3. Стереотипы и барьеры общения. Специфические черты делового общения.
4. Правила и нормы, регулирующие взаимодействие людей в деловом общении.
5. Коммуникативная компетентность руководителя.
6. Управление взаимодействием людей в процессе общения.
7. Условия эффективной деловой коммуникации.
8. Этапы деловой беседы.
9. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
10. Технология ведения переговоров.
11. Специфика делового общения.
12. Составляющие коммуникативной компетентности руководителя.
13. Барьеры общения.
14. Техники установления контакта.
15. Создание оптимальных условий делового общения.
16. Техника ситуационного анализа.
17. Этапы делового общения.
18. Технология эффективных переговоров.
19. Моделирование коммуникативной ситуации.
20. Оптимизация процесса переговоров.
21. Культура делового общения.
22. Диагностика индивидуально-психологических свойств и состояния партнера в общении.

По согласованию с преподавателем, могут быть выбраны и другие темы рефератов.

### Критерии оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

– оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## Вопросы к зачету

1. Основные свойства информации и сообщений. Количество информации.
2. Основные этапы коммуникационного процесса.
3. Структура делового общения. Три стороны общения.
4. Виды социального взаимодействия в деловом общении.
5. Особенности социальной перцепции.
6. Каузальная атрибуция. Фундаментальная ошибка атрибуции.
7. Структура конфликта.
8. Эскалация конфликта.
9. Стратегии поведения в конфликте.
10. Пространственная организация делового общения.
11. Основы деловой беседы. Структура, фазы и процесс деловой беседы. Базовые коммуникативные умения: умение установить контакт, навык активного слушания, умение аргументировать, понимать и корректировать свое состояние и состояние другого человека.
12. Организация проведения совещаний. Функции, стили совещаний. Роль председателя совещания. Эффективность совещаний.
13. Презентация и публичное выступление. Правила составления мультимедийных презентаций.
14. Ораторские приемы. Привлечение внимания аудитории.
15. Структура публичного выступления.
16. Определение целей коммуникационной стратегии. Постановка задач и определения вида мероприятий.
17. Особенности массовых коммуникаций посредством СМИ (газеты, журналы, TV, радио).
18. Трансакционный анализ в деловом общении.
19. Контроль за эффективностью коммуникаций.
20. Виды деловой беседы. Личная беседа. Беседа по телефону.
21. Этапы коммуникационного процесса.
22. Понятие и аспекты коммуникационной политики.
23. Информационные коммуникации с точки зрения системного подхода.
24. Методы управления общественным мнением.

### Критерии оценки:

Отметка «**зачтено**» предполагает:

- хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- последовательное изложение материала курса;
- умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка «**не зачтено**» предполагает:

- неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

## **Темы выступления студентов на практических занятиях (доклады)**

### **Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов**

1. Деловые коммуникации: смежные научные дисциплины.
2. Коммуникативная компетентность руководителя.
3. Современные языковые стили и их применение в деловом общении.

### **Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации**

1. Роль коммуникации в деловых процедурах организации.
2. Модели коммуникации в организации.
3. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.

### **Тема 1.3. Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в информационном обеспечении бизнес-процессов**

1. Виды и функции коммуникационных каналов.
2. Виды общения. Роль личности партнера в разных видах общения.
3. Коммуникационные барьеры.

### **Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка**

1. Язык эмоций.
2. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.
3. Способы разрешения конфликтов.
4. Виды, формы и особенности деловой переписки.

### **Тема 1.5. Навыки публичного выступления**

1. Ораторские приемы.
2. Аргументация и структура выступления.
3. Типичные ошибки при публичном выступлении.

### **Тема 2.5. Проблемы межкультурной коммуникации**

1. Национальные особенности в деловом общении: Германия.
2. Национальные особенности в деловом общении: Италия.
3. Национальные особенности в деловом общении: Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия.
5. Национальные особенности в деловом общении: США.
6. Национальные особенности в деловом общении: Китай.
7. Национальные особенности в деловом общении: Япония.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

**Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.

**Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.

**Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.

**Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.



## **Темы эссе, составляемых студентами по результатам практических занятий**

### **Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации**

Эссе по результатам самообследования тестом «Ваша коммуникативная установка» и опросником коммуникативной толерантности В.В. Бойко.

### **Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации**

Эссе по результатам самообследования тестом «Ориентационные стили профессионально-деятельностного общения» и тестом «Умение слушать».

### **Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка**

Эссе по результатам самообследования тестом «Методика определения уровня конфликтности личности» (необходимо оценить свой уровень конфликтности и отразить примеры поведения в конфликтных ситуациях).

### **Тема 1.5. Навыки публичного выступления**

эссе «Опыт публичных выступлений, анализ типичных ошибок».

### **Тема 1.6. Деловое общение как часть бизнес-процессов**

Эссе, о роли и значении деловых коммуникаций в бизнес-процессах организации

### **Тема 1.7. Электронная коммуникация**

Эссе, содержащее самооценку навыков общения по телефону и по электронной почте, типичные ошибки общения.

### **Тема 2.1. Этика делового общения**

Эссе «Примеры нарушений этики в деловом общении».

### **Тема 2.2. Деловые переговоры: подготовка и проведение**

Эссе по результатам самообследования опросником «Умеете ли вы вести переговоры?»

### **Тема 2.3. Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях**

Эссе «Примеры манипуляций в деловом общении».

### **Тема 2.4. Психологический климат в трудовом коллективе**

Эссе «Особенности взаимоотношений в коллективе».

## **Критерии оценки эссе**

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

## **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЙ**

**Выберите, пожалуйста, единственный правильный ответ:**

### **Вариант 1**

1. Вербальная коммуникация – это передача информации при помощи  
А. Мимики  
Б. Жестов  
В. Слов  
Г. Дистанций
2. По вербальному каналу передается главным образом  
А. Информация о личностных особенностях собеседника  
Б. Информация об эмоциональных состояниях человека  
В. «Чистая» информация в процессе коммуникации  
Г. Информация об отношении к собеседнику и представленной информации
3. По Г.М. Андреевой, существуют три стороны общения  
А. Интерактивная, социальная, суггестивная  
Б. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная  
В. Дистанционная, перцептивная, кооперативная  
Г. Интерактивная, кооперативная, суггестивная
4. Интерактивная сторона общения – это  
А. Восприятие партнера по общению  
Б. Взаимодействие с партнером по общению  
В. Передача словесной информации от одного человека к другому  
Г. Передача информации без слов
5. В условиях конкуренции каждая из сторон заинтересована  
А. В нейтрализации оппонента, пусть и ценой собственного краха  
Б. В налаживании конструктивного взаимодействия  
В. В собственном успехе  
Г. В равном успехе обеих сторон

### **Вариант 2**

1. Заражение подразумевает передачу другим людям  
А. Информации в словесной форме  
Б. Логических умозаключений  
В. Эмоциональных состояний  
Г. Доказательств

2. Конфликт представляет собой форму
- А. Взаимодействия
  - Б. Внушения
  - В. Восприятия
  - Г. Передачи информации
3. Эскалация конфликта означает, что
- А. В конфликте сталкиваются идеи, а не личности
  - Б. Конфликт переходит от конструктивного к деструктивному
  - В. Конфликт переходит от деструктивного к конструктивному
  - Г. В конфликт не втягиваются посторонние участники
4. Убеждение, как воздействие на другого человека, осуществляется при помощи
- А. Аргументов, логических доводов
  - Б. Повышения голоса, крика, жестикуляции
  - В. Передачи собственных эмоциональных состояний
  - Г. Обмана, лжи, подтасовок
5. Манипуляция - это
- А. Отдача приказов, распоряжений подчиненным в организации
  - Б. Скрытое, неявное управление поведением другого человека, совершаемое ради какой-либо выгоды
  - В. Стремление управлять собственными побуждениями и желаниями
  - Г. Действия по саморазвитию

### Вариант 3

1. При манипуляции
- А. Внешний смысл слов всегда совпадает с внутренним
  - Б. Говорится одно, подразумевается другое**
  - В. Используются только те слова и выражения, которые не допускают двояких толкований
  - Г. Манипулятор должен быть абсолютно искренним, иначе ему не поверят
2. Интимная зона в общении составляет
- А. До 45 см
  - Б. 45-120 см
  - В. 120-300 см
  - Г. Более 300 см
3. Закрытая, оборонительная поза выглядит так:

- А. Руки упираются в поясницу
  - Б. Ноги широко расставлены, руки опущены
  - В. Руки скрещены на груди
  - Г. Человек поворачивается спиной к собеседнику
4. Голова человека опирается на ладонь. Это означает
- А. Чувство собственника
  - Б. Заинтересованность
  - В. Готовность к возражениям
  - Г. Скуку
5. Носки туфель у собеседника повернуты к дверям. Он
- А. Хочет поскорее уйти
  - Б. Желает продолжить разговор до логического конца
  - В. Ждет, что кто-то придет
  - Г. Хвастается и лжет

#### **Вариант 4**

1. При покорном рукопожатии
- А. Рука протягивается к собеседнику ладонью вверх
  - Б. Рука кладется на руку собеседника сверху
  - В. Пожимают руку собеседника изо всех сил
  - Г. Рука собеседника пожимается сразу двумя руками
2. Наиболее приятное для каждого человека слово – это
- А. «Спасибо»
  - Б. «Пожалуйста»
  - В. «Благодарю»
  - Г. Его собственное имя
3. Если сотрудник впервые допустил нарушение в работе, дисциплинарная беседа с ним должна проводиться
- А. В присутствии ключевых сотрудников коллектива
  - Б. На общем собрании коллектива
  - В. Один на один
  - Г. В присутствии вышестоящего руководителя
4. После критики со стороны руководства подчиненный должен
- А. Осознать свою непригодность для работы
  - Б. Уволиться из организации
  - В. Сохранить самоуважение

Г. Утратить самоуважение

5. При проведении проблемного совещания право первому предложить свой вариант решения проблемы должно предоставляться

А. Руководителю

Б. Первому заместителю руководителя

В. Менеджеру по персоналу

Г. Младшему из участников совещания

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТОВ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**

5 правильных ответов - «Отлично»

4 правильных ответа - «Хорошо»

3 правильных ответа - «Удовлетворительно»

2 или 1 правильный ответ - «Неудовлетворительно»

## **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

### **Задания для оценки уровня сформированности компетенции ПК-4**

Задание 1. Постоянно действующее совещание:

а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

Ответ: а

Задание 2. Фиксация договоренности является:

а) заключительным элементом основной части деловой беседы;

б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

в) элементом заключительного этапа деловой беседы.

Ответ: а

Задание 3. Прием прямого подхода:

а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;

в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

Ответ: а

Задание 4. Деловая этика представляет собой:

а) личное поведение человека;

б) совокупность принципов поведения людей;

в) деловые отношения предпринимателей.

Ответ: б)

Задание 5. Адресат манипуляции в деловом общении это ...

Ответ: ...

Задание 6. В деловой коммуникации необходимо иметь в виду...

Ответ: ...

Задание 7. Энтропия – это:

Ответ: ...

Задание 8. Трансакты – это:

Ответ: ...

### **Задания для оценки уровня сформированности компетенции ПК-5**

Задание 1. Оценка «языка собеседника»:

- а) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов;
- б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- в) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации.

Ответ: в

Задание 2. Идентификация (множественный выбор):

- а) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели;
- б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- в) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

Ответ: а, б

Задание 3. Расположите коммуникативные процессы в становлении малой группы по очередности их возникновения:

- а) стадия нормаустановления;
- б) стадия протеста;
- в) стадия формирования;
- г) стадия сотрудничества.

Ответ: в, а, г, б

Задание 4. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления;
- б) конкуренции;
- в) компромисса.

Ответ: б)

Задание 5. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости;
- б) привлекательном имидже;



в) деловой обязательности.

Ответ: в)

Задание 6. Виды критики, которые соответствуют этическим нормам это ...

Ответ: ...

Задание 7. Приведите примеры вербальной коммуникации, столько, сколько сможете.

Ответ: ...

Задание 8. Коммуникативная сторона общения – это...

Ответ: ...

Задание 9. Однополюсные вопросы – это...

Ответ: ...

Задание 10. Рефлексия – это...

Ответ: ...

**Критерии оценки результатов тестирования:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он отвечает верно на 80-100% вопросов.

– оценка «хорошо», выставляется студенту, если он отвечает верно на 70-79% вопросов.

– оценка «удовлетворительно», выставляется студенту, если он отвечает верно на 60-69% вопросов.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не освоил материал темы, дает менее 60% правильных ответов.

## **МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
<b>Оценка по системе «зачет – незачет»</b>	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

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

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).