



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.22 Культура коммуникаций

направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Управление персоналом

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:

Дятлова

доцент

(занимаемая должность)

Е.В. Дятлова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.22 Культура коммуникаций». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, практическое задание, доклад-/презентация, конспект лекций) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.22 Культура коммуникаций».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Знает основы разработки корпоративной социальной политики, владеет навыками реализации корпоративной социальной политики	ПК-5.1	Знает методы анализа выполнения корпоративных социальных программ и определения их экономической эффективности
	ПК-5.2	Умеет проводить мероприятия в соответствии с корпоративной социальной политикой. Определяет целевые группы персонала для создания специализированных социальных программ
	ПК-5.3	Владеет навыками разработки корпоративных социальных программ. Владеет навыками внедрения корпоративных социальных программ, в том числе по социальной поддержке отдельных групп работников

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в историческом контексте и интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития
	УК-5.2	Воспринимает культурное, этно-национальное, конфессиональное, нормативно-ценностное, социально-историческое разнообразие общества в философском контексте
	УК-5.3	Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Коммуникация и культура: понятия, сущность, теория	УК-5.3	Тест, УО, Пз	Тест
2	Коммуникативная компетентность: понятие, структура, развитие	УК-5.3	Тест, Пз	Тест
3	Устная и письменная деловая коммуникация. Риторика как наука об убеждении. Речевой деловой этикет	УК-5.3	Тест, Пз	Тест
4	Невербальные средства коммуникации в профессиональном общении	УК-5.3	Тест, Д, КЛ	Тест
5	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, публичное выступление, телефонный разговор. Интернет-коммуникации.	ПК-5.2	Тест, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 71%-100% заданий	Зачтено
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Незачтено
Устный опрос	1. Знает понятия основных разделов программы изучаемого курса; 2. Приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе; 3. Достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; 4. Показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их	Зачтено
	1. Фрагментарные знания базовых понятий; 2. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки; 3. Допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки; 4. Ответ содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания темы	Незачтено
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Незачтено
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует удовлетворительное знание материала, ориентируется в вопросах по теме. Обладает удовлетворительными навыками публичного выступления	Зачтено
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Незачтено

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Конспект лекций	В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно	Зачтено
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Незачтено

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	УК-5.3
2	УК-5.3
3	УК-5.3
4	УК-5.3
5	ПК-5.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	b
4	b
5	b

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Первый этап подготовки речи, на котором оратор определяет предмет речи, точнее, что он будет говорить или доказывать, каким образом будет излагать мысли.

- a. диспозиция
- b. инвенция
- c. элокуция
- d. акция

е. мемория

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Барьеры на пути передачи информации называются

- а. коммуникативными
- б. дезинтегративными
- с. интегративными
- д. интерактивными

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- а. вербальным
- б. невербальным

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что в модели коммуникации Шеннона и Уивера (Claude E. Shannon, Warren Weaver) служит средством против шума, предотвращая коммуникативную неудачу.

- а. ограниченность
- б. избыточность
- с. недостаточность

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории

- а. телефонный разговор
- б. публичное выступление
- с. деловое письмо
- д. деловая беседа

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «УК-5.3»

№ 1. Коммуникативные барьеры.

Найти (в произведениях художественной литературы, кинематографе и т.д.) примеры коммуникативных барьеров. Определить их вид

№ 2. Личностные факторы формирования коммуникативной компетентности.

На основе работы с рекомендованной литературой, выписать факторы коммуникативной компетентности личности

№ 3. Речевой деловой этикет.

На основе рекомендованной литературы и других источников, составить правила речевого делового этикета.

Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул

№ 4. Телефонный разговор.

Провести анализ неудачных телефонных разговоров «Организация-клиент».

2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «УК-5.3»

№ 5. Проксемика пространства и времени в деловом общении.

Выполнить конспект тем

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие коммуникации	УК-5.3
2.	Роль культуры в процессе коммуникации.	УК-5.3
3.	Модели коммуникации Гарольда Д.Рассвелла, Клода Шеннона и Уоррена Уивера, Романа Якобсона, Дейла Хаймана (модель SPEAKING). Теория коммуникативного приспособления.	УК-5.3
4.	Коммуникация и информация. П.Булл о подходах к коммуникации.	УК-5.3
5.	Коммуникативные барьеры.	УК-5.3
6.	Понятие и структура коммуникативной компетентности.	УК-5.3
7.	Приемы активного слушания.	УК-5.3
8.	Техники «малого разговора»	УК-5.3
9.	Риторика как наука об убеждении..	УК-5.3
10.	Классификация видов риторики.	УК-5.3
11.	Законы общей риторики.	УК-5.3

№	Вопрос	Код компетенции
12.	Категории риторики: этос (условия, образ ратора, образ аудитории); логос; пафос.	УК-5.3
13.	5 частей риторики: инвенция, диспозиция, элокуция, мемория, акция.	УК-5.3
14.	Техника речи: дыхание, дикция, голос, психотехника, орфоэпия.	УК-5.3
15.	Речевой деловой этикет. Ситуации речевого общения. Жанры речевого этикета.	УК-5.3
16.	Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул.	УК-5.3
17.	Публичное выступление. Аудиторный шок	УК-5.3
18.	Копирайтинг. Рерайтинг.	УК-5.3
19.	Письменные коммуникации. Деловая переписка	УК-5.3
20.	Виды невербальных средств общения.	УК-5.3
21.	Принципы анализа невербальных сигналов.	УК-5.3
22.	Профессиональные коммуникации в новых информационных условиях. Социальные сети как канал профессиональной коммуникации	ПК-5.2
23.	Деловой телефонный разговор	УК-5.3

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	УК-5.3
2	УК-5.3
3	УК-5.3
4	УК-5.3
5	ПК-5.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
2	a
3	b
4	b
5	b

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Первый этап подготовки речи, на котором оратор определяет предмет речи, точнее, что он будет говорить или доказывать, каким образом будет излагать мысли.

- a. диспозиция
- b. инвенция
- c. элокуция
- d. акция
- e. мемория

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Барьеры на пути передачи информации называются

- a. коммуникативными
- b. дезинтегративными
- c. интегративными
- d. интерактивными

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. вербальным
- b. невербальным

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что в модели коммуникации Шеннона и Уивера (Claude E. Shannon, Warren Weaver) служит средством против шума, предотвращая коммуникативную неудачу.

- a. ограниченность
- b. избыточность
- c. недостаточность

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории

- a. телефонный разговор
- b. публичное выступление
- c. деловое письмо
- d. деловая беседа