



**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 рекламы и связей с общественностью

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 Коммуникация в кризисных ситуациях

направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

направленность (профиль) Реклама и связи с общественностью

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

М.Г. Синчурина
ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:

(подпись)

(занимаемая должность)

Е.А. Невмержицкая
(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.ДВ.01.02 Коммуникация в кризисных ситуациях». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

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

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.ДВ.01.02 Коммуникация в кризисных ситуациях».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-1.1	Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью
	ПК-1.2	Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии
	ПК-1.3	Участствует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры
ПК-4 Способность применять основные технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами	ПК-4.1	При реализации коммуникационного продукта применяет основные технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами
	ПК-4.2	Применяет основные технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами
	ПК-4.3	Участствует в организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами

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	Кризисная ситуация: понятийный аппарат	ПК-1.1	Тест, Пз, КЛ	Тест
2	Особенности коммуникации с различными целевыми аудиториями в кризисной ситуации	ПК-4.1, ПК-4.2	Тест, Пз, КЛ	Тест
3	Кризисные коммуникации и основные методы и принципы антикризисного PR	ПК-4.2, ПК-1.2	Тест, Пз, КЛ	Тест
4	Стратегии антикризисных коммуникаций	ПК-4.3	Тест, УО, КЛ	Тест
5	Создание антикризисной программы	ПК-1.2	Тест, УО, КЛ	Тест
6	Работа со слухами	ПК-4.2, ПК-4.3	Тест, Пз, Гл	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 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Глоссарий по предмету	В результате работы студента представлены основные соответствующие термины. Присутствует многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Отлично
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, подобраны и записаны основные определения или расшифровка понятий, критически осмыслены подобранные определения и предпринята попытка их модифицировать, работа оформлена и представлена в срок	Хорошо
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, работа оформлена и представлена в срок	Удовлетворительно
	Студентом не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Неудовлетворительно

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	ПК-4.1
2	ПК-4.3
3	ПК-1.2
4	ПК-4.3
5	ПК-4.2
6	ПК-4.3
7	ПК-1.2
8	ПК-4.3

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
9	ПК-4.3
10	ПК-4.1
11	ПК-4.2
12	ПК-1.1
13	ПК-4.2
14	ПК-4.3
15	ПК-1.1
16	ПК-1.1
17	ПК-4.3
18	ПК-4.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a, b, c
2	c
3	a
4	c
5	a, c, d
6	a
7	d
8	c
9	b
10	c
11	брифинг
12	d
13	a
14	Руморология
15	b
16	b
17	b
18	d

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Укажите ключевые аудитории общественности во время кризиса

- a. сотрудники компании
- b. СМИ
- c. инвесторы

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

Профилактическим способом борьбы со слухами являются

- a. контрслухи
- b. отвлечение внимания
- c. регулярные официальные сообщения и отлаженная обратная связь между источником информации и аудиторией

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

Антикризисная программа-это программа:

- a. До, во время и после кризиса
- b. Во время кризиса
- c. После кризиса
- d. До наступления кризиса

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

Технологии резкого перевода общественного интереса в другую сферу, далёкую от произошедшего события

- a. пред-спин
- b. пост-спин
- c. торнадо-спин

№ 5. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Какие из действий предприятий в кризисных ситуациях являются правильными?

- a. осуществление мониторинга и оценки протекания кризиса
- b. игнорирование сотрудников компании
- c. привлечение к активным действиям руководства
- d. постоянная поддержка связей со СМИ

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

«Активность крайность» при антикризисном PR это:

- a. «Нужно всё отрицать»;
- b. «Никак не реагировать»;
- c. «Воспользуемся теми данными, которые есть, на выяснение нет времени».

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как часто необходимо проводить учения по координации взаимодействий во время кризиса

- a. учения проводить не надо.
- b. раз в месяц;
- c. раз в год;
- d. не реже двух раз в год;

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Автор классификации spin-технологий, выделяющей технологию spin-мастера и spin-доктора

- a. Д. Уоттс
- b. С. Блэк
- c. Б. Брюс

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Слухи в современном мире функционируют

- a. в сфере межличностной коммуникации
- b. в двух сферах коммуникации: межличностной и массовой
- c. в сфере массовой коммуникации

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Документ, призванный объявить или объяснить общественности официальную позицию организации, государственного деятеля или политика по какому-либо вопросу

- a. пресс-релиз
- b. сопроводительное письмо
- c. заявление для СМИ

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Короткое оперативное выступление уполномоченного лица перед журналистами по свежим следам важных событий

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кризисы, спровоцированные неверными управленческими решениями или несовершенством системы их внедрения

- a. технологические кризисы
- b. конфронтационные кризисы
- c. кризисы злонамеренного поведения
- d. кризисы менеджмента

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Коммуникативные характеристики слуха

- a. Самотранслируемость
- b. Противоречивость
- c. Бессистемность

№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.

Наука о слухах

№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой тип кризиса имеет следующую характеристику: «длится месяцами и даже годами, часто поддерживаются очередной волной слухов»?

- a. неожиданные кризисы;
- b. непрерывные кризисы
- c. назревающие кризисы;
- d. кризисы злонамеренного поведения;

№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Общественное мнение – это

- a. обсуждаемый в коллективе вопрос
- b. система мнений, суждений, понятий, сформировавшихся в обществе или в отдельных общественных группах в определенный отрезок времени
- c. результат, полученный методом опроса на собрании

№ 17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Подвержена ли компания на пике развития кризису репутации?

a. нет

b. да

№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как можно охарактеризовать манеру поведения руководства, называемую «страусиной политикой»?

a. руководство принимает решение прекратить контакты с прессой

b. руководство принимает решение не информировать персонал о произошедшей кризисной ситуации

c. руководство не принимает во внимание советы подчиненных, компетентных в произошедшей кризисной ситуации;

d. в кризисной ситуации руководство принимает решение не реагировать на кризис, думая, что информация о случившемся не станет достоянием общественности

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 1. *Кризисная ситуация.*

Задание: составить конспект по теме, выделив понятие кризисной ситуации, параметры определения кризисной ситуации, привести примеры кризисных ситуаций.

2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-4.1»

№ 2. *Целевые аудитории кризисных коммуникаций и особенности взаимодействия с ними.*

Задание: составить конспект по теме

2.3.4. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 3. *"Особенности психологического восприятия информации в кризисных ситуациях".*

Задание: составить конспект по теме "Особенности психологического восприятия информации в кризисных ситуациях"

2.3.5. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-4.3»

№ 4. *Ситуационная теория кризисной коммуникации Холлэдэй.*

Задание: составить конспект по теме "Ситуационная теория кризисной коммуникации Холлэдэй"

2.3.6. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-1.2»

№ 5. *Прогнозирование кризисной ситуации.*

Задание: составить конспект по теме "Прогнозирование кризисной ситуации"

2.3.7. Глоссарий по предмету для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 6. *Слухи как явление коммуникации.*

: Составить глоссарий по теме, найти и выписать термины:

Руморология

Самотранслируемость слухов

Противоречивость слухов

Бессистемность слухов

"Самоисполняющееся пророчество"

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 кризиса и кризисных ситуаций. Типологии кризисов и кризисных ситуаций. Жизненный цикл кризиса. Понятие кризисной ситуации. Параметры определения кризисной ситуации.	ПК-1.1
2.	Целевые аудитории кризисных коммуникаций и особенности взаимодействия с ними. Основные правила и принципы взаимодействия со СМИ.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-4.1
3.	Структура кризисных коммуникаций: три ключевых элемента и их содержание. Роль и место антикризисного PR в структуре кризисных коммуникаций. Основные методы и принципы антикризисного PR.	ПК-1.2, ПК-4.2
4.	Стратегии антикризисного PR в ситуационной теории кризисных коммуникаций Т. Кумбса и Ш. Холлэдэй. Подготовка и проведение публичного выступления в кризисной ситуации.	ПК-4.3
5.	Понятие слухов. Виды слухов. Логические и коммуникативные характеристики слухов. Каналы распространения слухов. Борьба со слухами. Превентивные меры. Методы реагирования.	ПК-4.2, ПК-4.3

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	ПК-4.1
2	ПК-4.3
3	ПК-1.2
4	ПК-4.3
5	ПК-4.2
6	ПК-4.3
7	ПК-1.2
8	ПК-4.3
9	ПК-4.3
10	ПК-4.1
11	ПК-4.2
12	ПК-1.1
13	ПК-4.2
14	ПК-4.3
15	ПК-1.1
16	ПК-1.1
17	ПК-4.3
18	ПК-4.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a, b, c
2	c
3	a
4	c
5	a, c, d
6	a
7	d
8	c

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
9	b
10	c
11	брифинг
12	d
13	a
14	Руморология
15	b
16	b
17	b
18	d

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Укажите ключевые аудитории общественности во время кризиса

- a. сотрудники компании
- b. СМИ
- c. инвесторы

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

Профилактическим способом борьбы со слухами являются

- a. контрслухи
- b. отвлечение внимания
- c. регулярные официальные сообщения и отлаженная обратная связь между источником информации и аудиторией

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

Антикризисная программа-это программа:

- a. До, во время и после кризиса
- b. Во время кризиса
- c. После кризиса
- d. До наступления кризиса

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

Технологии резкого перевода общественного интереса в другую сферу, далёкую от произошедшего события

- a. пред-спин
- b. пост-спин
- c. торнадо-спин

№ 5. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Какие из действий предприятий в кризисных ситуациях являются правильными?

- a. осуществление мониторинга и оценки протекания кризиса
- b. игнорирование сотрудников компании
- c. привлечение к активным действиям руководства

d. постоянная поддержка связей со СМИ

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

«Активность крайность» при антикризисном PR это:

- a. «Нужно всё отрицать»;
- b. «Никак не реагировать»;
- c. «Воспользуемся теми данными, которые есть, на выяснение нет времени».

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

Как часто необходимо проводить учения по координации взаимодействий во время кризиса

- a. учения проводить не надо.
- b. раз в месяц;
- c. раз в год;
- d. не реже двух раз в год;

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

Автор классификации spin-технологий, выделяющей технологию spin-мастера и spin-доктора

- a. Д. Уоттс
- b. С. Блэк
- c. Б. Брюс

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

Слухи в современном мире функционируют

- a. в сфере межличностной коммуникации
- b. в двух сферах коммуникации: межличностной и массовой
- c. в сфере массовой коммуникации

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

Документ, призванный объявить или объяснить общественности официальную позицию организации, государственного деятеля или политика по какому-либо вопросу

- a. пресс-релиз
- b. сопроводительное письмо
- c. заявление для СМИ

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Короткое оперативное выступление уполномоченного лица перед журналистами по свежим следам важных событий

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

Кризисы, спровоцированные неверными управленческими решениями или несовершенством системы их внедрения

- a. технологические кризисы
- b. конфронтационные кризисы
- c. кризисы злонамеренного поведения
- d. кризисы менеджмента

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

Коммуникативные характеристики слуха

- a. Самотранслируемость
- b. Противоречивость
- c. Бессистемность

№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.

Наука о слухах

№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой тип кризиса имеет следующую характеристику: «длится месяцами и даже годами, часто поддерживаются очередной волной слухов»?

- a. неожиданные кризисы;
- b. непрерывные кризисы
- c. назревающие кризисы;
- d. кризисы злонамеренного поведения;

№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Общественное мнение – это

- a. обсуждаемый в коллективе вопрос
- b. система мнений, суждений, понятий, сформировавшихся в обществе или в отдельных общественных группах в определенный отрезок времени
- c. результат, полученный методом опроса на собрании

№ 17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Подвержена ли компания на пике развития кризису репутации?

- a. нет
- b. да

№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как можно охарактеризовать манеру поведения руководства, называемую «страусиной политикой»?

- a. руководство принимает решение прекратить контакты с прессой
- b. руководство принимает решение не информировать персонал о произошедшей кризисной ситуации
- c. руководство не принимает во внимание советы подчиненных, компетентных в произошедшей кризисной ситуации;
- d. в кризисной ситуации руководство принимает решение не реагировать на кризис, думая, что информация о случившемся не станет достоянием общественности