МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра инженерии и общеобразовательных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Антрацитовского института
геосистем и технологий
_____ доц. Крохмалёва Е.Г.
«__» _____04_____ 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Социальные коммуникации в профессиональном деле

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Профиль Психология в социальной сфере и образовании

Разработчик:

старший преподаватель _____ М.А. Мелентьева

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры инженерии и общеобразовательных дисциплин

от «14» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой
инженерии и общеобразовательных дисциплин _____ Е.Г. Крохмалева

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00905984665DF3300DF9CEA40614502B5A
Действителен 16.10.2025 - 09.01.2027
Владелец КРОХМАЛЕВА ЕЛЕНА ГЕОРГИЕВНА

Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
Социальные коммуникации в профессиональном деле

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Введение в социальные коммуникации.	4
			Тема 2. Теоретические подходы к изучению коммуникаций.	4
			Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.	4
			Тема 4. Деловая коммуникация и деловой этикет.	4
			Тема 5. Устная деловая коммуникация.	4
			Тема 6. Письменная деловая коммуникация.	4
			Тема 7. Коммуникация в коллективе и командное взаимодействие.	4
			Тема 8. Конфликты в профессиональной сфере и их разрешение.	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3	**знать:** способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде **уметь:** осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде **владеть навыками:** осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8.	опрос лекционного (теоретического) материала; практические работы.

Фонды оценочных средств по дисциплине
«Социальные коммуникации в профессиональном деле»

Опрос лекционного (теоретического) материала

Тема 1. Введение в социальные коммуникации.

1. Понятие и сущность социальных коммуникаций. Коммуникация как социальный процесс.
2. Структура и функции коммуникации.
3. Виды социальных коммуникаций (вербальные и невербальные; формальные и неформальные).
4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
5. Специфика социальных коммуникаций в профессиональной сфере строительства

Тема 2. Теоретические подходы к изучению коммуникаций.

1. Основные теории коммуникации (линейная, интерактивная, трансакционная модели).
2. Символический интеракционизм как теоретическая основа коммуникации.
3. Теория социального обмена в контексте профессиональных коммуникаций.
4. Социокультурный подход к коммуникации.
5. Коммуникация как обмен информацией, взаимодействие и взаимовлияние.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.

1. Структура вербальной коммуникации (лексика, грамматика, стилистика).
2. Активное слушание и его техники в деловом общении.
3. Вопросы как инструмент коммуникации (открытые, закрытые, альтернативные).
4. Невербальные средства общения: мимика, жесты, позы, проксемика, кинесика.
5. Паралингвистические средства общения и их интерпретация в деловой среде

Тема 4. Деловая коммуникация и деловой этикет.

1. Понятие и особенности деловой коммуникации.
2. Виды делового общения (устное, письменное, дистанционное).
3. Деловой этикет: принципы и правила.
4. Имидж делового человека.
5. Национальные особенности деловой коммуникации.

Тема 5. Устная деловая коммуникация.

1. Деловая беседа: структура, этапы, техники.
2. Деловые переговоры: подготовка, проведение, подведение итогов.
3. Публичные выступления и презентации: подготовка, структура, техники привлечения внимания.
4. Дискуссии и дебаты в профессиональной среде.
5. Совещания и собрания: виды, правила организации и проведения?

Тема 6. Письменная деловая коммуникация.

1. Виды деловых документов (служебные записки, письма, приказы, протоколы, отчёты).
2. Структура и оформление делового письма.
3. Требования к языку и стилю деловой переписки.
4. Электронная деловая переписка: правила и этикет.
5. Конфиденциальность и защита информации в деловой переписке

Тема 7. Коммуникация в коллективе и командное взаимодействие.

1. Понятие команды и коллектива. Различия между командой и рабочей группой.
2. Роли в команде (по Белбину и др.).
3. Групповая динамика и стадии развития команды (формирование, буря, нормирование, работа).
4. Коммуникация как фактор эффективности командной работы.
5. Принятие групповых решений. Лидерство и руководство в команде.

Тема 8. Конфликты в профессиональной сфере и их разрешение.

1. Природа и причины конфликтов в профессиональной среде.
2. Типология и динамика конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).
4. Методы профилактики и разрешения конфликтов.
5. Медиация и переговоры в конфликтных ситуациях. Конструктивное поведение в конфликте.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству опрос лекционного (теоретического) материала

Шкала оценивания	Критерий оценивания
отлично (5)	Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, с использованием научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
хорошо (4)	Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием научных терминов. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы.
удовлетвори-тельно (3)	Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы.
неудовлетвори-тельно (2)	Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены неправильно, обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы.

Практические работы (доклад)

1. Сущность и значение социальных коммуникаций в современном обществе.
2. Социальные коммуникации как фактор профессиональной успешности специалиста-строителя.
3. Структура коммуникативного процесса и её элементы.
4. Функции коммуникаций в управлении организацией.
5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в строительной отрасли.
6. Эволюция моделей коммуникации: от линейной к трансакционной.
7. Символический интеракционизм и его прикладное значение для делового общения.
8. Теория социального обмена в контексте профессиональных отношений.
9. Социокультурный подход к анализу деловой коммуникации.
10. Влияние теории коммуникативного действия Ю. Хабермаса на современные бизнес-коммуникации.
11. Вербальные средства общения: язык, стиль, профессиональная лексика инженера-строителя.
12. Активное слушание как ключевой навык эффективного руководителя.
13. Техника постановки вопросов в деловом общении.
14. Невербальные сигналы в оценке делового партнёра.
15. Проксемика и её учёт при организации рабочего пространства.
16. Паралингвистические средства и их роль в убеждении собеседника.
17. Особенности деловой коммуникации в строительной отрасли.
18. Деловой этикет: история и современные тенденции.
19. Имидж делового человека: составляющие и способы формирования.
20. Национальные особенности делового общения (сравнительный анализ).
21. Правила использования электронных средств коммуникации в деловой среде.
22. Этические нормы профессионального общения строителей.
23. Структура и этапы деловой беседы.
24. Подготовка и ведение деловых переговоров: стратегии и тактики.
25. Публичное выступление: искусство убеждения и привлечения внимания аудитории.
26. Особенности проведения совещаний на строительной площадке.
27. Дискуссия и дебаты как форма профессиональной коммуникации.
28. Презентация проектов: правила успешной подачи материала.
29. Классификация деловых документов и их функции.
30. Требования к оформлению служебных записок и деловых писем.
31. Язык деловой переписки: клише, стандарты, лексика.
32. Электронная переписка: этикет и вопросы информационной безопасности.
33. Документооборот в организации: принципы и автоматизация.
34. Конфиденциальность коммерческой информации в документации.
35. Команда и коллектив: сходства и различия.
36. Командные роли по Р. Белбину и их диагностика.

37. Стадии развития команды и управление групповой динамикой.
38. Коммуникация как фактор эффективности командной работы.
39. Принятие решений в команде: методы и техники.
40. Лидерство и руководство: влияние на командную коммуникацию.
41. Способы повышения эффективности групповой коммуникации.
42. Природа и причины конфликтов в профессиональной среде.
43. Типология конфликтов в строительных организациях.
44. Динамика развития конфликта и его стадии.
45. Стратегии поведения в конфликте: преимущества и ограничения.
46. Методы профилактики конфликтов в коллективе.
47. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
48. Медиация в трудовых спорах: принципы и процедура.
49. Конструктивное поведение в конфликтных ситуациях.
50. Роль руководителя в урегулировании конфликтов в строительной бригаде.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству практическая работа (доклад)

Шкала оценивания	Критерий оценивания
отлично (5)	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т. п.).
хорошо (4)	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т. п.).
удовлетвори-тельно (3)	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т. п.).
неудовлетвори-тельно (2)	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т. п.).

Практические работы (эссе)

1. «Умение слушать – это не пассивный процесс, а активное действие».
2. «Невербальное общение говорит больше, чем слова».
3. «В деловой среде первое впечатление решает всё».
4. «Этикет – это не формальность, а основа доверия».
5. «Конфликт – это не всегда плохо, он может стать двигателем развития».
6. «Команда – это не просто группа людей, а единый организм».
7. «Письменная речь в бизнесе – это лицо компании».
8. «Руководитель должен быть не только менеджером, но и психологом».
9. «В переговорах побеждает не тот, кто сильнее, а тот, кто лучше подготовлен».
10. «Культура речи – индикатор профессионализма».
11. «Эффективная обратная связь – залог роста сотрудников».
12. «Имидж делового человека – это его капитал».
13. «Национальные различия в общении – вызов или возможность?»
14. «Публичное выступление – это искусство, которому можно научиться».
15. «Деловая переписка в XXI веке: электронная почта вытесняет бумагу».
16. «Командная работа требует умения делегировать и доверять».
17. «Медиация – альтернатива судебным разбирательствам в бизнесе».
18. «Стратегия сотрудничества – лучший способ разрешения конфликтов».
19. «Совещание – это не пустая трата времени, если оно правильно организовано».
20. «Лидер рождается или становится? Влияние коммуникативных навыков».
21. «Правильно заданный вопрос – половина ответа».
22. «Язык тела в деловых переговорах: как читать оппонента».
23. «Деловой этикет в разных странах: как не попасть впросак».
24. «Конфликт поколений в коллективе: причины и пути преодоления».
25. «Документооборот – это бюрократия или системный подход?»
26. «Способы преодоления коммуникативных барьеров в проектной команде».
27. «Роль эмпатии в профессиональном общении».
28. «Виртуальные команды: особенности коммуникации на расстоянии».
29. «Техника “Я-сообщений” в разрешении конфликтов».
30. «Корпоративная культура как основа эффективной коммуникации».
31. «Переговоры с поставщиками: как добиться выгодных условий».
32. «Презентация проекта: техника сторителлинга».
33. «Обратная связь: как давать критику, не обижая».
34. «Этикет телефонных переговоров в бизнесе».
35. «Социальные сети в профессиональной среде: за и против».
36. «Коммуникация с заказчиком: как управлять ожиданиями».
37. «Стресс в деловом общении и методы его снятия».
38. «Гендерные аспекты деловой коммуникации».
39. «Формирование команды единомышленников в проекте».
40. «Профессиональная этика в вопросах коммуникации».

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству практическая работа (эссе)

Шкала оценивания	Критерий оценивания
отлично (5)	Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Текст эссе полностью авторский. Текс эссе грамотно изложен, для выражения своих мыслей не используется упрощённо-примитивный язык. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
хорошо (4)	Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, но не выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Текст эссе полностью авторский. Текс эссе грамотно изложен, для выражения своих мыслей не используется упрощённо-примитивный язык. Студент демонстрирует частичное понимание проблемы.
удовлетвори-тельно (3)	Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части. Допускается не значительное заимствование текста из какого-либо источника. Текс эссе грамотно изложен, но для выражения своих мыслей используется упрощённо-примитивный язык.
неудовлетвори-тельно (2)	Не прослеживается деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе. В основной части нет логичного последовательного раскрытия темы. Выводы не вытекают из основной части. Язык работы можно оценить как «примитивный», безграмотный. Работа написана не по теме. Большинство текста позаимствовано из какого-либо источника.

Оценочные средства для итогового контроля
по результатам освоения дисциплины.

Вопросы к зачету

1. Понятие и сущность социальных коммуникаций.
2. Структура и функции коммуникации.
3. Виды социальных коммуникаций (вербальные, невербальные, формальные, неформальные).
4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
5. Основные модели коммуникативного процесса (линейная, интерактивная, трансакционная).
6. Символический интеракционизм как теоретическая основа изучения коммуникаций.
7. Теория социального обмена и её роль в профессиональных отношениях.
8. Социокультурный подход к коммуникации.
9. Коммуникация как обмен информацией, взаимодействие и взаимовлияние.
10. Структура вербальной коммуникации (лексика, грамматика, стилистика).
11. Активное слушание: понятие, техники и приёмы.
12. Вопросы как инструмент деловой коммуникации (открытые, закрытые, альтернативные).
13. Невербальные средства общения: мимика, жесты, позы, проксемика, кинесика.
14. Паралингвистические средства общения и их интерпретация в деловой среде.
15. Понятие и особенности деловой коммуникации, её отличие от бытовой.
16. Виды делового общения (устное, письменное, дистанционное).
17. Деловой этикет: принципы и правила.
18. Имидж делового человека.
19. Национальные особенности деловой коммуникации.
20. Деловая беседа: структура, этапы, техники.
21. Деловые переговоры: подготовка, проведение, подведение итогов.
22. Публичные выступления и презентации: подготовка, структура, техники привлечения внимания.
23. Дискуссии и дебаты в профессиональной среде.
24. Совещания и собрания: виды, правила организации и проведения.
25. Виды деловых документов (служебные записки, письма, приказы, протоколы, отчёты).
26. Структура и оформление делового письма.
27. Требования к языку и стилю деловой переписки.
28. Электронная деловая переписка: правила и этикет.
29. Документооборот в организации.
30. Конфиденциальность и защита информации в деловой переписке.
31. Понятие команды и коллектива, их различия.
32. Роли в команде (по Р. Белбину и др.).

33. Групповая динамика и стадии развития команды (формирование, буря, нормирование, работа).
34. Коммуникация как фактор эффективности командной работы.
35. Принятие групповых решений.
36. Лидерство и руководство в команде.
37. Природа и причины конфликтов в профессиональной среде.
38. Типология и динамика конфликтов.
39. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).
40. Методы профилактики и разрешения конфликтов.
41. Что такое коммуникация как социальный процесс?
42. Назовите основные элементы коммуникативной цепочки.
43. Какие функции выполняет коммуникация в организации?
44. В чём отличие формальных и неформальных коммуникаций?
45. Приведите примеры коммуникативных барьеров из строительной практики.
46. Опишите линейную модель коммуникации, её преимущества и недостатки.
47. В чём суть интерактивной модели коммуникации?
48. Что такое трансакционная модель и как она учитывает роль обоих участников?
49. Как символический интеракционизм объясняет взаимопонимание?
50. В чём заключается теория социального обмена в профессиональных отношениях?
51. Какие компоненты входят в структуру вербальной коммуникации?
52. Назовите техники активного слушания.
53. Какие типы вопросов используются в деловом общении? Приведите примеры.
54. Какие невербальные средства вы знаете? Дайте краткую характеристику.
55. Как интерпретировать мимику и жесты собеседника в деловой ситуации?
56. Что такое проксемика и как она учитывается при организации переговоров?
57. Какие паралингвистические факторы влияют на восприятие речи?
58. В чём отличие деловой коммуникации от бытовой?
59. Перечислите виды делового общения.
60. Назовите основные принципы делового этикета.
61. Что входит в имидж делового человека?
62. Какие национальные особенности деловой коммуникации важно учитывать?
63. Опишите структуру деловой беседы.
64. Какие этапы проходят деловые переговоры?
65. Какова роль подготовки к переговорам?
66. Назовите правила эффективного публичного выступления.
67. Какие виды совещаний существуют? Как организовать их эффективно?
68. Что такое дискуссия и как она проводится в профессиональной среде?
69. Каковы основные виды деловых документов?

70. Какова структура делового письма?
71. Какие требования предъявляются к языку деловой переписки?
72. Назовите правила оформления электронных писем.
73. Что такое документооборот и как он организован?
74. Как обеспечить конфиденциальность информации в деловой переписке?
75. В чём отличие команды от рабочей группы?
76. Какие роли в команде выделяет Р. Белбин?
77. Опишите стадии развития команды.
78. Как коммуникация влияет на эффективность командной работы?
79. Какие способы повышения эффективности групповой коммуникации вы знаете?
80. Как происходит принятие групповых решений и какие методы используются?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству итоговый контроль по результатам освоения дисциплины (зачёт)

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Социальные коммуникации в профессиональном деле» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии Антрацитовского института геосистем и технологий _____ И.В. Савченко

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)