

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 экономики и транспорта



УТВЕРЖДАЮ

Директор
Антрацитовского института
геосистем и технологий

доц. Крохмалёва Е.Г.
«23» 04 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Коммуникационный менеджмент и управление офисом

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент организаций

Разработчики:

профессор В.А. Артеменко

старший преподаватель Т.А. Зинченко

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономики и транспорта

от «14» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой
экономики и транспорта

В.А. Артеменко

Антрацит 2023 г.

**Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
Коммуникационный менеджмент и управление офисом**

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

№ п/п	Код контроли руемой компетен ции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формиро- вания (семестр изучения)
1	ПК-1	Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; умеет проводить аудит трудовых ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента.	5
			Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс.	5
			Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента.	5
			Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.	5
			Тема 5. Офис в современной системе управления.	6
			Тема 6. Виды офисов и их оборудование.	6
			Тема 7. Эргономика офиса.	6
			Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса.	6
			Тема 9. Коммуникации в офисе.	6
			Тема 10. Управление персоналом офиса.	6
			Тема 11. Внутриофисные отношения.	6

**Показатели и критерии оценивания компетенций,
описание шкал оценивания**

№ п/п	Код контроли руемой компетен ции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-1	знать: основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; способы проведения аудита трудовых ресурсов и осуществления диагностики организационной культуры уметь: использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; умеет проводить аудит трудовых ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры владеть навыками: использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; проведения аудита трудовых ресурсов и осуществления диагностики организационной культуры	Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента. Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс. Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента. Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений. Тема 5. Офис в современной системе управления. Тема 6. Виды офисов и их оборудование. Тема 7. Эргономика офиса. Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса. Тема 9. Коммуникации в офисе. Тема 10. Управление персоналом офиса. Тема 11. Внутриофисные отношения.	опрос теоретического материала, выполнение практических работ.

**Фонды оценочных средств по дисциплине
«Коммуникационный менеджмент и управление офисом»**

Опрос теоретического материала

Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента.

1. Сущность коммуникации.
2. Цели коммуникаций.
3. Почему люди вступают в коммуникацию, каковы цели коммуникации?
4. Что такое коммуникативная ситуация? Как дифференцируются коммуникативные ситуации?
5. В чем суть двухступенчатого характера коммуникации?
6. Связано ли появление новых функций в управлении с трансформацией социально-экономических отношений?
7. Почему коммуникация является универсальным условием человеческого бытия? Проанализируйте позицию Юргена Хабермаса по этому вопросу.
8. Каковы цели языковой коммуникации по М. А. К. Хэллидею и К. Бюлеру?
9. Что говорил Э. Сепир о фундаментальных и вторичных средствах коммуникации?
10. Что такое коммуникативные процессы? Как их дифференцируют?
11. Каковы составляющие коммуникационного процесса?
12. Почему существуют различные модели коммуникации? Приведите примеры.
13. Что такое кодирование и декодирование? Приведите примеры.
14. Какова роль информации в процессе принятия управленческих решений?
15. Связано ли появление новых функций в управлении с развитием научного знания?
16. Существует ли отличие управленческой деятельности от неуправленческой?
17. Какова роль обратной связи в процессе коммуникации?
18. Какую роль играют «помехи» в процессе коммуникации. Приведите примеры.

Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс.

1. В чем состоит роль коммуникационного менеджмента в информационном обеспечении предприятия?
2. Каковы основные каналы передачи информации?
3. Что влияет на эффективность коммуникационного процесса?
4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
5. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации.
6. Каковы принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом?
7. Какова стратегия работы с персоналом в системе неформальной коммуникации?

8. Сущность и уровни разработки управленческой стратегии.
9. Процесс стратегического планирования и внедрение его результатов.
10. Как соотносятся понятия «стратегия» и «стратегическое планирование»?
11. Перечислите корпоративные стратегии (по классификации В.Ф. Глюка) и охарактеризуйте каждую из них.
12. Опишите процесс стратегического планирования применительно к коммуникационной кампании.

Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента.

1. Особенности эффекта сетевого взаимодействия.
2. Инструменты коммуникационного менеджмента.
3. Аналитические исследования в коммуникационных инструментах.
4. Коммуникация для руководителей
5. Понятие эффект сетевого взаимодействия. Его виды и задачи.
6. Основные инструменты коммуникационного менеджмента.
7. Анализ информации, как инструмент коммуникационного менеджмента.
8. Формы и методы коммуникаций в организации.
9. Функционирование коммуникации в организации.

Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.

1. Понятие репутация, репутационный менеджмент.
2. Основные направления репутационного менеджмента.
3. Функции коммуникационного менеджмента в построении корпоративных отношений.
4. Имидж и его особенности.
5. Основные задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа в корпоративных отношениях.

Тема 5. Офис в современной системе управления.

1. Покажите роль офиса в современной системе управления.
2. Расскажите о теоретических моделях офиса.
3. Дайте определение офиса и перечислите факторы, обуславливающие его специфику.
4. Перечислите основные виды работ, выполняемых в офисе.
5. Какие известны группы офисных работников и их количественное соотношение?
6. Назовите основные и вспомогательные функции офиса.
7. В чем заключается административно-организационная, административно - аналитическая и информационно-техническая деятельность в офисе?
8. Сформулируйте основные понятия, касающиеся управления офисом и роли его руководителя.
9. Дайте общую оценку роли руководителя офиса и проблемы соотношения офис-менеджера и собственника.
10. Перечислите должностные обязанности руководителя офиса.
11. Расскажите о содержании труда руководителя офиса и распределения рабочего времени в нем.

12. Охарактеризуйте информационные аспекты в труде руководителя офиса.
13. Перечислите приоритетные требования к руководителю офиса и к его личным качествам.

Тема 6. Виды офисов и их оборудование.

1. Объясните, почему, несмотря на явные технические и представительские преимущества офисных зданий класса А, большинство арендаторов предпочитают арендовать помещения классов В и С?
2. В каких случаях используют временный офис?
3. Перечислите основные средства офисной оргтехники и опишите их назначение.
4. Какие средства оргтехники вы считаете устаревшими на сегодняшний момент?
5. Укажите, какими видами программного обеспечения вы пользуетесь в своей деятельности.
6. Подумайте, можно ли назвать ваш офис электронным, и укажите основания, по каким офис может считаться электронным.
7. Оправдано ли, по вашему мнению, употреблять понятия «виртуальный» и «мобильный» офис как синонимы? Обоснуйте свою позицию.
8. Назовите средства передачи информации, используемые для организации мобильного офиса.
9. Для каких сфер бизнеса, по вашему мнению, удобнее организация мобильного офиса, а для каких предпочтительней стационарный офис?

Тема 7. Эргономика офиса.

1. Что такое эргономика офиса?
2. Назовите факторы, влияющие на условия труда офисных сотрудников.
3. Назовите и обоснуйте основные требования и рекомендации по рациональной организации рабочих мест сотрудников офиса.
4. Как вы понимаете систему 5S? Поясните суть и взаимосвязь ее составляющих элементов.
5. В каких случаях закрытая планировка офиса удобнее открытой?
6. Подумайте, в каких случаях и для каких организаций предпочтительнее открытая планировка офиса.
7. Опишите особенности комбинированной планировки.
8. Как, по вашему мнению, интерьер офиса связан с имиджем фирмы?
9. Какие интерьерные решения в оформлении офиса вы знаете?

Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса.

1. Управленческая информация в офисе.
2. Информационное обеспечение офисной деятельности.
3. Документационное обеспечение функционирования офиса.
4. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами офиса.
5. Дайте определение понятий «информация» и «документ». Укажите, в чем заключается различие между данными понятиями.
6. Укажите, какие информационные ресурсы используются в вашем офисе.
7. Если вам понадобится отправить письмо, которое содержит обязательство

оплатить оказанные услуги, то каким видом связи вы воспользуетесь, чтобы письмо сохранило свою юридическую силу? Обоснуйте.

8. Что такое документооборот, и какие к нему предъявляются требования?

9. Поясните, почему всегда следует помнить, что факт документирования резко увеличивает риск угрозы информации.

10. Какие технические каналы утечки информации вам известны? Назовите способы их перекрытия.

11. Назовите способы, какими, по вашему мнению, можно минимизировать угрозы утраты ценной информации из-за намеренного сотрудничества работника фирмы.

Тема 9. Коммуникации в офисе.

1. Виды офисных коммуникаций и их инструменты.

2. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры.

3. Телефонный разговор в системе офисных устных коммуникаций.

4. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка.

5. Назовите виды и назначение коммуникаций в офисе.

6. Перечислите известные вам уловки, употребляемые в полемической деятельности (переговоров, деловой беседы), и обоснуйте, какие из них кажутся вам допустимыми, а какие – недопустимыми.

7. Перечислите основные виды совещаний и укажите их специфику.

8. Приведите наиболее распространенные формулы, употребляемые в деловой переписке.

9. Обсудите значение и роль неформальных коммуникаций (слухов, сплетен, новостей и т. п.) в системе офисных коммуникаций.

10. К какому классу речевых актов относятся обещание, разрешение?

11. На какой стадии делового контакта вы будете использовать закрытые, открытые, переломные вопросы?

12. В чем преимущества и недостатки каждого из методов убеждения собеседника?

13. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?

14. Какие невербальные средства поведения необходимо совершенствовать лично Вам для повышения эффективности общения?

15. Можно ли контролировать мимику?

16. Перечислите основные задачи деловой беседы.

17. Какими способами можно придать беседе доверительную тональность?

18. Как чувствовать себя комфортно при общении с представителями прессы?

19. Почему по телефону часто задают вопросы: «Ты плохо себя чувствуешь?», «Вы спешите?».

20. Как правильно произносить выражения: «Алло», «Вам звонит ...», «К вам никак не дозвониться», «Если мне позвонят ...», «Ты звонишь ...»?

Тема 10. Управление персоналом офиса.

1. Персонал офиса и его характеристика.

2. Система работы с кадрами.

3. Мотивация персонала.
4. Корпоративная культура.
5. Назовите основные категории служащих офиса.
6. В чем заключается система работы с кадрами?
7. Назовите недостатки, которые могут возникнуть при формировании спектра должностей офиса.
8. Опишите ситуации, при которых может возникнуть проблема появления «офисного планктона».
9. Перечислите основные приемы определения потребности в сотрудниках.
10. Назовите основные требования к подбору кадров.
11. Назовите традиционные и нетрадиционные методы оценки и аттестации персонала. Укажите, какие из них используются в вашем офисе.
12. Охарактеризуйте кадровую политику вашего предприятия.
13. Охарактеризуйте корпоративную культуру вашего предприятия. Из каких элементов она состоит?

Тема 11. Внутриофисные отношения.

1. Манипуляции в офисе.
2. Проблема моббинга в офисе.
3. Конфликты в офисе: причины и пути разрешения.
4. Укажите, по каким признакам можно распознать манипуляцию.
5. Назовите основные факторы, способствующие появлению моббинга в офисе, и укажите меры, какие, по вашему мнению, стоит предпринимать руководству и остальным сотрудникам по его предотвращению.
6. Назовите способы, какими вы пытаетесь справиться с гневом и агрессией. Насколько эффективными они являются?
7. Отметьте, в каких случаях конфликт в офисе помимо отрицательных сторон может иметь и положительные.
8. Какого стиля поведения вы предпочитаете придерживаться в конфликтной ситуации? Чем мотивируете свой выбор?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству собеседование (устный/письменный опрос)

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.

Практическая работа (пятый семестр)

Задание 1.

Составьте коммуникационную программу, направленную на решение одной из насущных экономических проблем организации (выбор организации и проблемы осуществляется самостоятельно). Программа составляется по схеме: формулировка проблемы; анализ соответствия целей, ценностей и миссии организации ее искомому состоянию; цели коммуникационной программы; SWOT- анализ; анализ альтернативных стратегий и окончательный выбор (обосновать).

Задание 2.

Разработайте программу по формированию положительного общественного мнения об организации (по выбору): сформулируйте основную идею, которую вы бы хотели закрепить в общественном мнении, придумайте аргументацию приемлемую для каждого из основных типов мышления индивидов, определите каналы распространения необходимой информации, лидеров мнения, на которых вы будете опираться в работе.

Задание 3.

Составьте программу коммуникологического исследования (для организации по выбору). Программа должна включать следующие основные элементы: изложение цели исследования; изложение гипотезы, подлежащей проверке, если таковая имеется; спецификацию исследуемых переменных; изложение способа операционализации и измерения каждой переменной; детальное описание организации и проведения наблюдений; обобщающее обсуждение будущего анализа собранных данных.

Практическая работа (шестой семестр)

Задание 1.

Представьте ситуацию, что вы – офис-менеджер. Какие бы изменения и исправления в организации и оснащении рабочих мест сотрудников, в интерьере и дизайне офиса вы предложили бы в этом случае руководителю?

Каким бы желали видеть свой будущий офис, если были бы руководителем организации?

Задание 2.

Ролевая игра: по жребию выберете «администратора Reception». Остальные должны разыграть разного рода посетителей и клиентов. После игры необходимо обсудить, какие качества и навыки были продемонстрированы этим «администратором» и какие из них стоит улучшить.

Задание 3. Определите организационную структуру офиса организации, в которой вы работаете, по плану:

- организационно-правовая форма организации;
- название, цели и направления ее деятельности;
- структура организации;

организационная структура офиса;
основные задачи, решаемые каждым подразделением офиса.

Задание 4.

Проведите ролевую игру «секретарь – клиент» с тем, чтобы разыграть разные типы секретарей и способы прохождения поставленного ими «секретарского барьера».

Задание 5.

Проведите ролевую игру: разделитесь на пары и по соглашению или жребию определите роли участников телефонного разговора – сомневающегося или возмущенного клиента и менеджера, работающего с его возражениями. Аналогично разыграйте разные тактики снятия сопротивления.

Задание 6.

Разделитесь на две группы: одна группа должна составить письма, содержащие просьбу, предложение, требование и претензию, а вторая – письма-ответы на них. После передачи писем адресаты должны отметить ошибки в корреспонденции своих адресантов.

Задание 7.

Придумайте пример дресс-кода для офиса, в котором вы работаете или хотели бы работать, и обоснуйте его.

Задание 8.

Вспомните, приходилось ли вам быть субъектом или объектом манипуляции со стороны руководства или подчиненных? Назовите конкретные примеры манипуляций и способы борьбы с ними.

Задание 9.

Проанализируйте, какие причины конфликта являются наиболее распространенными в вашем офисе (коллективе).

Задание 10. Назовите основные требования к санитарно-гигиеническим условиям труда офисных служащих. Оцените условия труда в вашем офисе и подумайте, насколько они соответствуют нормам.

Задание 11. Охарактеризуйте социально-бытовые факторы, влияющие на условия труда офисных служащих. Определите методом опроса, насколько удовлетворены сотрудники вашего (знаемого) офиса социально-бытовыми условиями труда.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству практическая работа

Шкала оценивания	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы на защите.
хорошо (4)	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите.
удовлетвори- тельно (3)	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено много неточностей.
неудовлетвори- тельно (2)	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.

Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Вопросы к зачёту (пятый семестр)

1. Сущность коммуникации.
2. Цели коммуникаций.
3. Почему люди вступают в коммуникацию, каковы цели коммуникации?
4. Что такое коммуникативная ситуация? Как дифференцируются коммуникативные ситуации?
5. В чем суть двухступенчатого характера коммуникации?
6. Связано ли появление новых функций в управлении с трансформацией социально-экономических отношений?
7. Почему коммуникация является универсальным условием человеческого бытия? Проанализируйте позицию Юргена Хабермаса по этому вопросу.
8. Каковы цели языковой коммуникации по М. А. К. Хэллиду и К. Бюлеру?
9. Что говорил Э. Сепир о фундаментальных и вторичных средствах коммуникации?
10. Что такое коммуникативные процессы? Как их дифференцируют?
11. Каковы составляющие коммуникационного процесса?
12. Почему существуют различные модели коммуникации? Приведите примеры.
13. Что такое кодирование и декодирование? Приведите примеры.
14. Какова роль информации в процессе принятия управленческих решений?
15. Связано ли появление новых функций в управлении с развитием научного знания?
16. Существует ли отличие управленческой деятельности от неуправленческой?
17. Какова роль обратной связи в процессе коммуникации?
18. Какую роль играют «помехи» в процессе коммуникации. Приведите примеры.
19. В чем состоит роль коммуникационного менеджмента в информационном обеспечении предприятия?
20. Каковы основные каналы передачи информации?
21. Что влияет на эффективность коммуникационного процесса?
22. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
23. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации.
24. Каковы принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом?
25. Какова стратегия работы с персоналом в системе неформальной коммуникации?
26. Сущность и уровни разработки управленческой стратегии.
27. Процесс стратегического планирования и внедрение его результатов.
28. Как соотносятся понятия «стратегия» и «стратегическое планирование»?
29. Перечислите корпоративные стратегии (по классификации В.Ф. Глюка) и

охарактеризуйте каждую из них.

30. Опишите процесс стратегического планирования применительно к коммуникационной кампании.
31. Особенности эффекта сетевого взаимодействия.
32. Инструменты коммуникационного менеджмента.
33. Аналитические исследования в коммуникационных инструментах.
34. Коммуникация для руководителей
35. Понятие эффект сетевого взаимодействия. Его виды и задачи.
36. Основные инструменты коммуникационного менеджмента.
37. Анализ информации, как инструмент коммуникационного менеджмента.
38. Формы и методы коммуникаций в организации.
39. Функционирование коммуникации в организации.
40. Понятие репутация, репутационный менеджмент.
41. Основные направления репутационного менеджмента.
42. Функции коммуникационного менеджмента в построении корпоративных отношений.
43. Имидж и его особенности.
44. Основные задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа в корпоративных отношениях.
46. Задачи коммуникационного менеджмента в области стратегического планирования организации.
47. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
48. Коммуникационная политика организации по отношению к неформальной коммуникации.
49. Программа совершенствования коммуникаций в организации.
50. Принципы планирования информационной кампании.
51. Виды коммуникационных стратегий.
52. Этапы осуществления информационной кампании.
53. Каковы задачи коммуникационного менеджмента в области стратегического планирования?
54. Перечислите принципы организации эффективного коммуникационного процесса внутри организации.
55. Что такое неформальная коммуникация в организации? Какие способы управления ею вам известны?
56. Какие пункты содержит типовая программа совершенствования коммуникаций в организации?
57. Какие условия являются обязательными для проведения эффективной информационной кампании?
58. Назовите известные вам виды коммуникационных стратегий. В каких условиях они осуществляются?
59. Охарактеризуйте основные этапы подготовки и проведения информационной кампании.
60. Понятие общественного мнения.
61. Структурные компоненты общественного мнения
62. Формирование общественного мнения при помощи первичных и вторичных информационных потоков.

63. Уровни детерминации общественного мнения: уровень непосредственного отражения, коммуникативный, внутриличностный.

64. Что такое общественное мнение с точки зрения теории коммуникации? Стойки зрения социологии?

65. Как взаимосвязаны в структуре общественного мнения рациональное – иррациональное; сознательное – стихийное; наличие – недостаток информации по проблеме; конкретность – абстрактность; динамизм – консерватизм?

66. Что такое первичный и вторичный информационные потоки? Какое влияние они оказывают на формирование общественного мнения?

67. Охарактеризуйте каждый из уровней детерминации общественного мнения.

68. Дайте определения понятий «дискуссия» и «спор».

69. Почему в споре собеседники ярче раскрываются как личности?

70. По каким признакам классифицируют участников дискуссии?

71. Как следует вести себя во время спора?

72. Понятие эффективности в коммуникациях.

73. Принципы оценки коммуникационных программ.

74. Виды эффективности.

75. Что такое медиапланирование?

76. Какова его роль при проведении коммуникационных кампаний?

77. Как осуществляется медиапланирование на практике? Каковы его основные этапы?

78. Как оценить эффективность медиапланирования?

79. Достоинства и недостатки аутсорсинга.

80. Условия эффективного аутсорсинга.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (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

Вопросы к экзамену (шестой семестр)

1. Покажите роль офиса в современной системе управления.
2. Расскажите о теоретических моделях офиса.
3. Дайте определение офиса и перечислите факторы, обуславливающие его специфику.
4. Перечислите основные виды работ, выполняемых в офисе.
5. Какие известны группы офисных работников и их количественное соотношение?
6. Назовите основные и вспомогательные функции офиса.
7. В чем заключается административно-организационная, административно - аналитическая и информационно-техническая деятельность в офисе?
8. Сформулируйте основные понятия, касающиеся управления офисом и роли его руководителя.
9. Дайте общую оценку роли руководителя офиса и проблемы соотношения офис-менеджера и собственника.
10. Перечислите должностные обязанности руководителя офиса.
11. Расскажите о содержании труда руководителя офиса и распределения рабочего времени в нем.
12. Охарактеризуйте информационные аспекты в труде руководителя офиса.
13. Перечислите приоритетные требования к руководителю офиса и к его личным качествам.
14. Объясните, почему, несмотря на явные технические и представительские преимущества офисных зданий класса А, большинство арендаторов предпочитают арендовать помещения классов В и С?
15. В каких случаях используют временный офис?
16. Перечислите основные средства офисной оргтехники и опишите их назначение.
17. Какие средства оргтехники вы считаете устаревшими на сегодняшний момент?
18. Укажите, какими видами программного обеспечения вы пользуетесь в своей деятельности.
19. Подумайте, можно ли назвать ваш офис электронным, и укажите основания, по каким офис может считаться электронным.
20. Оправдано ли, по вашему мнению, употреблять понятия «виртуальный» и «мобильный» офис как синонимы? Обоснуйте свою позицию.
21. Назовите средства передачи информации, используемые для организации мобильного офиса.
22. Для каких сфер бизнеса, по вашему мнению, удобнее организация мобильного офиса, а для каких предпочтительней стационарный офис?
23. Что такое эргономика офиса?
24. Назовите факторы, влияющие на условия труда офисных сотрудников.
25. Назовите и обоснуйте основные требования и рекомендации по рациональной организации рабочих мест сотрудников офиса.
26. Как вы понимаете систему 5S? Поясните суть и взаимосвязь ее составляющих элементов.
27. В каких случаях закрытая планировка офиса удобнее открытой?

28. Подумайте, в каких случаях и для каких организаций предпочтительнее открытая планировка офиса.
29. Опишите особенности комбинированной планировки.
30. Как, по вашему мнению, интерьер офиса связан с имиджем фирмы?
31. Какие интерьерные решения в оформлении офиса вы знаете?
32. Управленческая информация в офисе.
33. Информационное обеспечение офисной деятельности.
34. Документационное обеспечение функционирования офиса.
35. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами офиса.
36. Дайте определение понятий «информация» и «документ». Укажите, в чем заключается различие между данными понятиями.
37. Укажите, какие информационные ресурсы используются в вашем офисе.
38. Если вам понадобится отправить письмо, которое содержит обязательство оплатить оказанные услуги, то каким видом связи вы воспользуетесь, чтобы письмо сохранило свою юридическую силу? Обоснуйте.
39. Что такое документооборот, и какие к нему предъявляются требования?
40. Поясните, почему всегда следует помнить, что факт документирования резко увеличивает риск угрозы информации.
41. Какие технические каналы утечки информации вам известны? Назовите способы их перекрытия.
42. Назовите способы, какими, по вашему мнению, можно минимизировать угрозы утраты ценной информации из-за намеренного сотрудничества работника фирмы.
43. Виды офисных коммуникаций и их инструменты.
44. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры.
45. Телефонный разговор в системе офисных устных коммуникаций.
46. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка.
47. Назовите виды и назначение коммуникаций в офисе.
48. Перечислите известные вам уловки, употребляемые в полемической деятельности (переговоров, деловой беседы), и обоснуйте, какие из них кажутся вам допустимыми, а какие – недопустимыми.
49. Перечислите основные виды совещаний и укажите их специфику.
50. Приведите наиболее распространенные формулы, употребляемые в деловой переписке.
51. Обсудите значение и роль неформальных коммуникаций (слухов, сплетен, новостей и т. п.) в системе офисных коммуникаций.
52. К какому классу речевых актов относятся обещание, разрешение?
53. На какой стадии делового контакта вы будете использовать закрытые, открытые, переломные вопросы?
54. В чем преимущества и недостатки каждого из методов убеждения собеседника?
55. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?
56. Какие невербальные средства поведения необходимо совершенствовать лично Вам для повышения эффективности общения?
57. Можно ли контролировать мимику?

58. Перечислите основные задачи деловой беседы.
59. Персонал офиса и его характеристика.
60. Система работы с кадрами.
61. Мотивация персонала.
62. Корпоративная культура.
63. Назовите основные категории служащих офиса.
64. В чем заключается система работы с кадрами?
65. Назовите недостатки, которые могут возникнуть при формировании спектра должностей офиса.
66. Опишите ситуации, при которых может возникнуть проблема появления «офисного планктона».
67. Перечислите основные приемы определения потребности в сотрудниках.
68. Назовите основные требования к подбору кадров.
69. Назовите традиционные и нетрадиционные методы оценки и аттестации персонала. Укажите, какие из них используются в вашем офисе.
70. Охарактеризуйте кадровую политику вашего предприятия.
71. Охарактеризуйте корпоративную культуру вашего предприятия. Из каких элементов она состоит?
72. Манипуляции в офисе.
73. Проблема моббинга в офисе.
74. Конфликты в офисе: причины и пути разрешения.
75. Укажите, по каким признакам можно распознать манипуляцию.
76. Назовите основные факторы, способствующие появлению моббинга в офисе, и укажите меры, какие, по вашему мнению, стоит предпринимать руководству и остальным сотрудникам по его предотвращению.
77. Назовите способы, какими вы пытаетесь справиться с гневом и агрессией. Насколько эффективными они являются?
78. Отметьте, в каких случаях конфликт в офисе помимо отрицательных сторон может иметь и положительные.
79. Какого стиля поведения вы предпочитаете придерживаться в конфликтной ситуации? Чем мотивируете свой выбор?
80. Какие функции выполняет отдел по коммуникациям в организации?
81. Что такое матричная структура организации работы соответствующего отдела?
82. Какова традиционная структура коммуникационного отдела?
83. Понятие эффект сетевого взаимодействия. Его виды и задачи.
84. Основные инструменты коммуникационного менеджмента.
85. Формирование имиджа и управление репутацией;
86. Понятие офиса.
87. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ.
88. Функциональные службы офиса.
89. Офис-менеджмент в системе офисной деятельности.
90. Главная задача офиса.
91. Теоретические модели офиса.
92. Информационная модель.
93. Коммуникационная модель.
94. Основными специфическими функциями современного офиса.

95. Функциональные службы офиса.
96. Условия создания эффективной структуры офиса:
97. Разделение офиса в соответствии со специализацией подразделений.
98. Информационно-документационная служба офиса.
99. Офис-менеджер (руководитель офиса). Дайте определение и характеристику.
100. Охарактеризуйте понятие «офис».
101. Подумайте, каким образом изменились задачи и назначение офисной деятельности по сравнению с конторской деятельностью советского времени.
102. Как различаются по назначениям структурные подразделения офиса?
103. Перечислите основные структурные подразделения офиса и укажите, какие из них есть в вашем офисе, а какие отсутствуют.
104. Какие из структурных подразделений вашего (или какого-либо знакомого) офиса являются ведущими, а какие – второстепенными? Как это связано с масштабом и спецификой деятельности организации? Поясните свой ответ.
105. Укажите, в чем состоит различие между секретарем и офис-менеджером. В чем причины смешения данных понятий?
106. Какие работы в вашем офисе вы бы отнесли на аутсорсинг?
107. К какому классу речевых актов относятся обещание, разрешение?
108. На какой стадии делового контакта вы будете использовать закрытые, открытые, переломные вопросы?
109. В чем преимущества и недостатки каждого из методов убеждения собеседника?
110. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?
111. Какие невербальные средства поведения необходимо совершенствовать лично Вам для повышения эффективности общения?
112. Можно ли контролировать мимику?
113. Перечислите основные задачи деловой беседы.
114. Какими способами можно придать беседе доверительную тональность?
115. Дайте определения понятий «дискуссия» и «спор».
116. Почему в споре собеседники ярче раскрываются как личности?
117. По каким признакам классифицируют участников дискуссии?
118. Как следует вести себя во время спора?
119. Как эффективно работать с группой незнакомых друг с другом людей?
120. Пресс-секретарь, спин-доктор, переговорщик.

Задачи к экзамену (шестой семестр)

Задание 1.

Представьте ситуацию, что вы – офис-менеджер. Какие бы изменения и исправления в организации и оснащении рабочих мест сотрудников, в интерьере и дизайне офиса вы предложили бы в этом случае руководителю?

Каким бы желали видеть свой будущий офис, если были бы руководителем организации?

Задание 2.

Ролевая игра: по жребию выберете «администратора Reception». Остальные должны разыграть разного рода посетителей и клиентов. После игры необходимо обсудить, какие качества и навыки были продемонстрированы этим «администратором» и какие из них стоит улучшить.

Задание 3. Определите организационную структуру офиса организации, в которой вы работаете, по плану:

- . организационно-правовая форма организации;
- . название, цели и направления ее деятельности;
- . структура организации;
- . организационная структура офиса;
- . основные задачи, решаемые каждым подразделением офиса.

Задание 4.

Проведите ролевую игру «секретарь – клиент» с тем, чтобы разыграть разные типы секретарей и способы прохождения поставленного ими «секретарского барьера».

Задание 5.

Проведите ролевую игру: разделитесь на пары и по соглашению или жребию определите роли участников телефонного разговора – сомневающегося или возмущенного клиента и менеджера, работающего с его возражениями. Аналогично разыграйте разные тактики снятия сопротивления.

Задание 6.

Разделитесь на две группы: одна группа должна составить письма, содержащие просьбу, предложение, требование и претензию, а вторая – письма-ответы на них. После передачи писем адресаты должны отметить ошибки в корреспонденции своих адресантов.

Задание 7.

Придумайте пример дресс-кода для офиса, в котором вы работаете или хотели бы работать, и обоснуйте его.

Задание 8.

Вспомните, приходилось ли вам быть субъектом или объектом манипуляции со стороны руководства или подчиненных? Назовите конкретные примеры манипуляций и способы борьбы с ними.

Задание 9.

Проанализируйте, какие причины конфликта являются наиболее распространенными в вашем офисе (коллективе).

Задание 10. Назовите основные требования к санитарно-гигиеническим условиям труда офисных служащих. Оцените условия труда в вашем офисе и подумайте, насколько они соответствуют нормам.

Задание 11. Охарактеризуйте социально-бытовые факторы, влияющие на условия труда офисных служащих. Определите методом опроса, насколько удовлетворены сотрудники вашего (знакомого) офиса социально-бытовыми условиями труда.

Задание 12.

Составьте коммуникационную программу, направленную на решение одной из насущных экономических проблем организации (выбор организации и проблемы осуществляется самостоятельно). Программа составляется по схеме: формулировка проблемы; анализ соответствия целей, ценностей и миссии организации ее искомому состоянию; цели коммуникационной программы; SWOT- анализ; анализ альтернативных стратегий и окончательный выбор (обосновать).

Задание 13.

Разработайте программу по формированию положительного общественного мнения об организации (по выбору): сформулируйте основную идею, которую вы бы хотели закрепить в общественном мнении, придумайте аргументацию приемлемую для каждого из основных типов мышления индивидов, определите каналы распространения необходимой информации, лидеров мнения, на которых вы будете опираться в работе.

Задание 14.

Составьте программу коммуникологического исследования (для организации по выбору). Программа должна включать следующие основные элементы: изложение цели исследования; изложение гипотезы, подлежащей проверке, если таковая имеется; спецификацию исследуемых переменных; изложение способа операционализации и измерения каждой переменной; детальное описание организации и проведения наблюдений; обобщающее обсуждение будущего анализа собранных данных.

Задание 15. Составьте перечень документов, имеющих хождение в вашей организации, проведите их классификацию и приведите в качестве примера по одному документу из каждой группы.

Задание 16. Составьте перечень используемых в вашем офисе средств связи и их характеристик (в виде таблицы).

Задание 17. Проведите ролевую игру «секретарь – клиент» с тем, чтобы разыграть разные типы секретарей и способы прохождения поставленного ими «секретарского барьера».

Задание 18. Проведите ролевую игру: разделитесь на пары и по соглашению или жребию определите роли участников телефонного разговора – сомневающегося или возмущенного клиента и менеджера, работающего с его возражениями. Аналогично разыграйте разные тактики снятия сопротивления.

Задание 19. Составьте объяснительную записку по поводу опоздания.

Задание 20. Разделитесь на две группы: одна группа должна составить письма, содержащие просьбу, предложение, требование и претензию, а вторая – письма-ответы на них.

Задание 21. Вспомните, приходилось ли вам быть субъектом или объектом манипуляции со стороны руководства или подчиненных? Назовите конкретные примеры манипуляций и способы борьбы с ними.

Задание 22. Проведите наблюдение или опрос (например, социометрический), чтобы выяснить, настолько психологический климат в вашем коллективе чреват

возникновением моббинга.

Задание 23. Проанализируйте, какие причины конфликта являются наиболее распространенными в вашем офисе (коллективе).

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
промежуточный контроль (экзамен)**

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	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.
хорошо (4)	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.
удовлетвори- тельно (3)	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.
неудовлетвори- тельно (2)	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.

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Коммуникационный менеджмент и управление офисом» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

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)