

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра маркетинга



Харьковский Р.Г.

(подпись)

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Деловые коммуникации»
38.03.02 Менеджмент
«Маркетинг»

Разработчик:

доцент

(подпись)

Антипова Ю.К.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры маркетинга
от 28 января 2025 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой

(подпись)

Максимова Т.С.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Деловые коммуникации»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Деловые коммуникации – это:

- А) процесс обмена информацией между людьми в повседневной жизни
- Б) официальный обмен документацией внутри организации
- В) процесс обмена информацией, направленный на достижение рабочих целей и решение профессиональных задач
- Г) обмен неофициальной информацией между сотрудниками компании

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. Выберите один правильный ответ.

Какой элемент коммуникационного процесса включает преобразование мысли отправителя в сообщение?

- А) кодирование
- Б) декодирование
- В) обратная связь
- Г) прием сообщения

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

3. Выберите один правильный ответ.

Какие принципы характеризуют эффективную обратную связь?

- А) своевременность, конкретность, объективность
- Б) обобщенность, субъективность, конкретность
- В) своевременность, критичность, предвзятость
- Г) поверхностность, расплывчатость, непоследовательность

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

4. Выберите один правильный ответ.

Как называется коммуникация, происходящая между руководителем и подчиненными?

- А) горизонтальная коммуникация
- Б) диагональная коммуникация
- В) вертикальная коммуникация сверху вниз
- Г) вертикальная коммуникация снизу вверх

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

5. Выберите один правильный ответ.

Какой вид коммуникации подразумевает обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии?

- А) горизонтальная коммуникация
- Б) межличностная коммуникация
- В) вертикальная коммуникация
- Г) диагональная коммуникация

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

6. Выберите один правильный ответ.

Какое из приведенных утверждений является характеристикой делового общения?

- А) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- В) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- Г) все ответы правильные

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

7. Выберите один правильный ответ.

Какой из приведенных факторов не является коммуникативным барьером?

- А) шум на улице
- Б) различие в восприятии информации
- В) недостаток знаний о предмете разговора
- Г) неправильное понимание смысла слов собеседника
- Д) использование разных мессенджеров для общения

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между основными функциями коммуникаций и их содержанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Функции	Содержание
1) Аффективная	А) Установление и поддержание контакта между участниками общения
2) Регулятивная	Б) Организация взаимодействия между людьми
3) Информационная	В) Внесение изменений в состояние людей
4) Контактная	Г) Объяснение смысла передаваемых сообщений

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Б	Г	А

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. Установите соответствие между основными функциями деловых коммуникаций и их содержанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Функции	Содержание
1) Информационная	А) Побуждение сотрудников к активной деятельности через разъяснение целей и задач компании
2) Мотивирующая	Б) Передача необходимой информации для выполнения рабочих обязанностей
3) Социальная	В) Формирование положительного имиджа компании среди сотрудников и внешних партнёров
4) Имиджевая	Г) Поддержание благоприятной атмосферы в коллективе, улучшение взаимоотношений между коллегами

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

3. Установите соответствие между видом дистанции и её длиной. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Вид дистанции	Длина дистанции
1) Социальная	А) 1,2 - 3,6 м
2) Публичная	Б) 0,5 - 1,2 м
3) Личная	В) Менее 0,5 м
4) Интимная	Г) Более 3,6 м

Правильный ответ:

1	2	3	4
А	Г	Б	В

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) кодирование сообщения
- Б) декодирование сообщения
- В) обратная связь
- Г) выбор канала связи
- Д) отправитель
- Е) получатель

Правильный ответ: Д, А, Г, Б, Е, В

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. Установите правильную последовательность этапов проведения деловых переговоров. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) заключение соглашения
- Б) подготовка к переговорам
- В) обсуждений условий и предложений
- Г) анализ результатов переговоров
- Д) установление контакта и обмен информацией

Правильный ответ: Б, Д, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это обмен информацией между людьми, осуществляемый с помощью сообщений интеллектуального и эмоционального содержания.

Правильный ответ: коммуникации

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это коммуникации, которые предусмотрены организационной структурой управления.

Правильный ответ: формальные коммуникации

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации.

Правильный ответ: коммуникативные барьеры.

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению

Правильный ответ: деловые переговоры.

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

5. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это обострение противоречий, столкновение двух или более участников в ходе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

Правильный ответ: конфликт

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Напишите пропущенное слово.*

Обратная связь _____ коммуникативному процессу.

Правильный ответ: способствует

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. *Напишите пропущенное слово.*

Коммуникация с помощью человеческой речи – это _____ коммуникация.

Правильный ответ: вербальная

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

3. *Напишите пропущенное слово.*

Коммуникация без использования слов посредством жестов и мимики – это _____ коммуникация.

Правильный ответ: невербальная

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

4. *Напишите пропущенное слово.*

Решение конфликта в деловом общении по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований возможно в результате достижения _____.

Правильный ответ: компромисса

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Укажите основные принципы конструктивного делового общения.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: 1) стремление к взаимопониманию; 2) уважение к мнению собеседника и к нему самому; 3) открытость; 4) активное слушание; 5) акцент на решении; 6) конкретизация формулировок; 7) задавание вопросов; 8) практика благодарности.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее шести принципов.

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

2. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Укажите основные формы деструктивного делового общения и приведите 2 - 3 примера.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: 1) корыстное общение (ориентация на личную выгоду и интересы одной из сторон, перекладывание ответственности на других, манипулирование); 2) агрессивно-конфликтное общение (выражение своих мнений и эмоций в агрессивной манере, неуважение, принуждение партнера и повышение голоса); 3) императивное общение (подчинение партнёра, контроль его поведения, принуждение к действию в определенном направлении)

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх форм деструктивного делового общения и не менее двух примеров, примеры могут отличаться.

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

3. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Укажите виды открытых и скрытых методов разрешения конфликта в деловом общении.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: 1) виды открытых методов разрешения конфликта: директивный метод, сотрудничество, игнорирование конфликта, компромисс; 2) виды скрытых методов разрешения конфликта: метод выхода чувств, метод эмоционального возмещения, метод обнаженной агрессии

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх видов открытых методов и не менее двух видов скрытых методов

Компетенции (индикаторы): УК-4 (УК-4.1)

Экспертное заключение

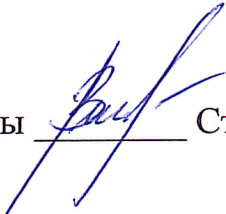
Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Деловые коммуникации» соответствует требованиям ФГОС ВО.

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 обучающихся по указанному направлению 38.03.02 Менеджмент.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы  Студеникина В.П.

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)