

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 управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
_____ И. Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление персоналом»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент

_____ Авдеева В.Н.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

_____ Чумаченко Г.В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Основы деловой и публичной коммуникации в управлении
персоналом»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

К формам деловых коммуникаций относятся:

- А) деловые беседы, совещания, переговоры, фуршеты
- Б) публичные выступления, дискуссии, дебаты, прения
- В) пресс-конференции, презентации

Г) все ответы верны

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Выберите один правильный ответ

В качестве отправителя информации может выступать:

- А) отдельное лицо
- Б) группа людей
- В) официальный орган

Г) все ответы верны

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Выберите один правильный ответ

Дисперсионные потери это...

- А) величина потери информации
- Б) рассеивание информации по мере получения от выступающего
- В) отсутствие контакта в аудитории.

Г) отсутствие обмена информацией в аудитории

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между волевыми особенностями, которые определяют основные качества характера сотрудника, и их описанием.

Особенности	Описание
1) Цельность характера	А) Ровность, сдержанность поведения, эмоционально-волевая устойчивость личности

Особенности	Описание
2) Твердость характера	Б) Это устойчивость позиций и взглядов в различных ситуациях, согласованность слов и поступков
3) Уравновешенность характера	В) Сила характера в сочетании с личностной принципиальностью

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Установите соответствие между сторонами в едином процессе общения и их характеристиками.

Сторона общения	Характеристика
1) Коммуникативная	А) Обмен информацией
2) Интерактивная	Б) Взаимодействие общающихся
3) Перцептивная	В) Восприятие

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Установите соответствие между методами получения информации в деловых и публичных коммуникациях и их характеристиками.

Методы	Характеристика
1) Наблюдение	А) Экспериментальный метод психодиагностики, используемый в деловых коммуникациях при изучении коммуникативных способностей, уровня конфликтности в ситуациях делового общения, оценке коммуникативной компетентности
2) Эксперимент	Б) Целенаправленное и организованное восприятие предметов и явлений окружающего мира
3) Тестирование	В) Специфический вид практической деятельности в науке, в ходе которой осуществляется изменение объекта с целью получения информации о его свойствах и связях

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность действий при подготовке к деловым переговорам:

- А) определить цель – чего хотите добиться в результате.
- Б) набросать ключевые тезисы для убеждения оппонента и подготовить варианты ответов на возможные возражения.

В) составить портрет собеседника.

Г) продумать стратегию поведения при разных вариантах развития событий – если беседа пройдет гладко или, наоборот, возникнет конфликт.

Правильный ответ: А, В, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Установите последовательность элементов в модели коммуникации Г.Лассуэла:

А) сообщение

Б) канал

В) аудитория

Г) отправитель

Д) результат

Правильный ответ: Г, А, Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Установите последовательность схемы построения эффективного письма:

А) действие

Б) просьба

В) интерес

Г) внимание

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения, называется коммуникативная _____.

Правильный ответ: компетентность

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Процесс, с помощью которого отправитель воспринимает, как было понято и принято его сообщение, как партнер по общению оценивает его поведение, слова и смысл сообщения, называется _____.

Правильный ответ: обратная связь

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей называется _____.

Правильный ответ: конфликтом

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Какие общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности лежат в основе коммуникативной культуры?

Правильный ответ:

Вежливость.

Корректность.

Тактичность.

Скромность.

Точность.

Предупредительность.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Ответьте на вопрос:

Перечислите основные группы внешней общественности.

Правильный ответ:

Конкуренты.

Органы местной власти.

Государственные контролирующие органы.

Население.

Поставщики.

Акционеры.

Потребители.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Ответьте на вопрос:

Что относится к формам деловых коммуникаций?

Правильный ответ:

Деловые беседы, совещания, переговоры.

Публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия).

Пресс-конференции.

Дискуссии, дебаты, прения.

Презентации.

Деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Какие цели в деловой коммуникации преследует публичное выступление?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

1. Информирование общественности о значительном событии в жизни компании (освоение новой продукции или технологии, расширение или сокращение производства с соответствующими изменениями численности рабочих мест, изменение ценовой или тарифной политики компании и др.);
2. Улучшение отношений с некоторыми категориями общественности (собственный персонал фирмы, акционеры, поставщики, потребители, кредиторы, местная общественность);
3. Опровержение сложившегося общественного мнения в отношении компании или иным аспектам ее функционирования
4. «Протокольная целеустановка» – выступление с приветственным словом, поздравление
5. Воспроизведение речи, целью которой является развлечение собравшихся в условиях неформального общения

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены основные цели публичного выступления (информирование общественности, улучшение отношений, опровержение, неформальное общение).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Какая существует классификация манипуляций в деловых и публичных коммуникациях?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

Манипуляция - побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнером своих собственных целей.

Всю совокупность уловок-манипуляций, используемых в деловом общении, можно условно объединить в три группы: организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции.

Организационно-процедурные манипуляции сориентированы либо на срыв обсуждения, либо на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонентов варианту обсуждения.

Психологические манипуляции основаны на использовании приемов, вводящих собеседника в состояние раздражения, играющие на его чувствах самолюбия и стыда.

Логические манипуляции построены на сознательных нарушениях основных законов и правил формальной логики или же, наоборот, на их умелом использовании в целях воздействия на недостаточно осведомленного оппонента.

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены основные три группы манипуляций: организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

В чем состоят главные отличия комплимента от лести?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

Комплимент - слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. В деловом общении встречается как лесть, так и комплименты. Но предпочтительнее именно комплименты, которые имеющие существенные отличия от лести.

Лесть, как правило, прямолинейна, однозначна, проста и понятна, комплимент же предполагает разнотение, размышление, в ходе которого человек сам домысливает суть высказанного.

Лесть подразумевает чрезмерное преувеличение положительных качеств личности, чаще всего приписывание достоинств, которых нет, комплимент же лишь опосредованно указывает на наличие у человека ряда положительных качеств.

Комплимент способен вызвать у собеседника приятные чувства; лесть по своей природе может вызвать отторжение и спровоцировать обратную реакцию.

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены основные отличия комплимента от лести (лесть-прямолинейна, преувеличивает положительные качества собеседника, вызывает отторжение).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом» соответствует требованиям ФГОС ВО.

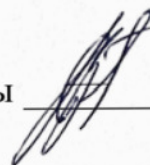
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

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 подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)