

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

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий



УТВЕРЖДАЮ

Директор

(подпись)

Скляр П. П.

02

2025

года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Организационные коммуникации»

39.04.01 Социология

«Социология организаций и управления»

Разработчики:
профессор Звонок Н.С.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от «18» 01 2025 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

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

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- A) поведение
- B) коммуникация
- C) воздействие
- D) общение

Правильный ответ: D

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Выберите один правильный ответ.

Информация, которая проявляется в форме сообщения и не предполагает непосредственного изменения поведения:

- A) рекламная
- B) побудительная
- C) констатирующая
- D) стимулирующая

Правильный ответ: C

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Выберите один правильный ответ.

По структурному (иерархическому) критерию организационные коммуникации бывают:

- A) восходящие и нисходящие
- B) вертикальные и горизонтальные
- C) формальные и неформальные
- D) вербальные и невербальные

Правильный ответ: B

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Выберите один правильный ответ.

По классификации М.В. Шепеля работники, тяготеющие к персональной ответственности, самостоятельности – это:

- A) индивидуалисты
- B) подражатели
- C) коллективисты
- D) пассивные

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Коммуникационный стиль	Характеристика
1) Ассертивный	А) стремление доминировать и игнорировать потребности других
2) Агрессивный	Б) открытое выражение своих потребностей, уважая права других
3) Пассивный	В) избегание выражения своих потребностей, уступчивость
4) Пассивно-агрессивный	Г) непрямое выражение негативных чувств, сарказм

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	В	Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Коммуникационные барьеры	Характеристика
1) Семантический	А) смысловой барьер, связанный со значением слова
2) Физический	Б) особенности окружающей среды, которые затрудняют или искажают передачу и восприятие информации
3) Психологический	В) предвзятость, недоверие, эмоциональное состояние
4) Культурный	Г) различия в ценностях, нормах, традициях

Правильный ответ:

1	2	3	4
А	Б	В	Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Стиль лидерства	Характеристика коммуникации
1) Автократичный	А) двусторонняя коммуникация, вовлечение сотрудников в принятие решений
2) Демократичный	Б) односторонняя коммуникация, четкие инструкции.
3) Трансформационный	В) коммуникация, основанная на обмене: работа – вознаграждение
4) Транзакционный	Г) вдохновляющая коммуникация, акцент на видении и ценностях

Правильный ответ:

1 Б	2 А	3 Г	4 В
--------	--------	--------	--------

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Термин	Характеристика
1) Спикер	А) официальное заявление организации в ответ на кризис
2) План коммуникаций	Б) член организации, уполномоченный говорить от ее имени во время кризиса
3) Кризисное сообщение	В) заранее разработанный документ, описывающий действия в случае кризиса
	Г) вдохновляющая коммуникация, акцент на видении и ценностях

Правильный ответ:

1 Б	2 В	3 А
--------	--------	--------

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

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

- А) получение сообщения получателем
- Б) кодирование сообщения отправителем
- В) выбор канала коммуникации

- Г) декодирование сообщения получателем
- Д) отправка сообщения по выбранному каналу
- Е) обратная связь от получателя отправителю

Правильный ответ: Б, В, Д, А, Г, Е

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Установите правильную последовательность шагов в процессе управления конфликтом. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) оценка и анализ конфликта
- Б) выбор стратегии разрешения конфликта
- В) выявление причин конфликта
- Г) реализация выбранной стратегии
- Д) определение конфликтующих сторон
- Е) оценка результатов и внесение корректировок (при необходимости)

Правильный ответ: Д, В, А, Б, Г, Е

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Установите правильную последовательность внедрения изменений в организации с точки зрения коммуникаций. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) управление сопротивлением изменениям
- Б) донесение информации о необходимости изменений
- В) поддержка изменений и достижение позитивных результатов
- Г) формирование общего видения изменений
- Д) оценка эффективности коммуникационной стратегии
- Е) реализация плана коммуникаций по внедрению изменений

Правильный ответ: Б, Г, Е, А, В, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Установите правильную последовательность по созданию эффективной команды. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) формирование команды и установление ролей
- Б) определение целей и задач команды
- В) оценка эффективности работы команды
- Г) развитие коммуникации и сотрудничества в команде
- Д) подбор членов команды с необходимыми навыками и компетенциями

Правильный ответ: Д, Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Формальная коммуникация стандартизирует _____ между коммуникатором (передающим информацию) и реципиентом (принимающим информацию) в организации, строго регламентируемые организационными нормами и правилам.

Правильный ответ: взаимоотношение / взаимоотношения.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Манипуляция – это распространенная форма _____ общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижение своих скрытых намерений.

Правильный ответ: межличностного / межличностный.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать _____ передаваемой информации.

Правильный ответ: барьеры / помехи / искажения.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Письменная и устная коммуникация относятся к _____ коммуникации.

Правильный ответ: вербальной / вербальная.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как _____.

Правильный ответ: язык / устная речь / письменная речь.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Организационные коммуникации могут рассматриваться как сложная, многоуровневая _____.

Правильный ответ: система.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Формальные каналы коммуникации, по которым вниз поступает информация о планах, заданиях, инструкциях, а вверх движется информация об исполнении планов, заданий, о проблемах и предложениях – это исходящие _____.

Правильный ответ: коммуникации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки – это _____.

Правильный ответ: документооборот.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Проанализируйте роль формальных и неформальных коммуникаций в организации.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: формальные и неформальные коммуникации являются двумя фундаментальными аспектами организационных коммуникаций, играющими важную, хотя и различную, роль в функционировании и успехе организации. Понимание их особенностей, преимуществ, недостатков и взаимодействия критически важно для эффективного управления коммуникациями. Формальные коммуникации – это организованные каналы и процессы обмена информацией, установленные и контролируемые руководством организации для достижения ее целей. Они следуют определенным правилам, процедурам и структуре. Неформальные коммуникации – это неофициальные каналы и процессы обмена информацией, возникающие спонтанно в результате личных взаимоотношений между сотрудниками. Они не контролируются руководством и часто основаны на дружбе, общих интересах или симпатиях.

Критерии оценивания: наличие в ответе содержательных категорий «коммуникации», «информация», «организация», «каналы».

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

2. Определите влияние коммуникационных барьеров на эффективность коммуникации в организациях.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: коммуникационные барьеры представляют собой факторы, которые препятствуют эффективной передаче и пониманию информации в организации. Они могут приводить к искажению сообщений,

недопониманию, конфликтам, снижению производительности, ухудшению морального климата и, в конечном итоге, к достижению организационных целей. Влияние этих барьеров на эффективность коммуникации проявляется в различных аспектах организационной деятельности.

Критерии оценивания: наличие в ответе содержательных категорий «коммуникация», «информация», «барьеры», «организационная коммуникация».

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

3. Оцените роль внутренних коммуникаций в формировании организационной культуры.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: внутренние коммуникации играют ключевую роль в формировании организационной культуры. Организационная культура – это совокупность ценностей, убеждений, норм, представлений и практик, которые разделяются членами организации и определяют способ ее функционирования. Внутренние коммуникации являются тем механизмом, который позволяет транслировать, поддерживать и развивать эту культуру, оказывая прямое и непосредственное влияние на поведение, мотивацию и вовлеченность сотрудников.

Критерии оценивания: наличие в ответе содержательных категорий «коммуникации», «культура», «организация».

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

4. Опишите основные барьеры, возникающие при кросс-функциональном взаимодействии в современных организациях.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: кросс-функциональное взаимодействие, то есть сотрудничество между различными отделами и функциями организации, имеет решающее значение для достижения общих целей, внедрения инноваций и повышения эффективности. Однако, несмотря на свою важность, такое взаимодействие часто сталкивается с различными препятствиями, которые могут затруднять сотрудничество, приводить к недопониманию, конфликтам и снижению производительности. Основные препятствия, которые могут возникать: различия в целях и приоритетах; отсутствие доверия и негативное восприятие других отделов; различия в организационной культуре и стиле работы; отсутствие четкой ответственности и подотчетности, сложность коммуникационных процессов; недостаток знаний и навыков в области межфункционального взаимодействия и др.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух основных барьеров.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.01 Социология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения 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 магистров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии



Пидченко С.А.

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)