

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
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Основы деловой и публичной коммуникации в сервисе

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

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

Разработчик:
Доцент

_____ Гутько Е.Ю.
(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 сервисе»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что является объектом деловых коммуникаций?

- А) Личностные качества коммуникаторов
- Б) Процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми в деловой сфере
- В) Технические средства передачи информации
- Г) Формальные правила делового этикета

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

2. Выберите один правильный ответ

Какой прием помогает завоевать внимание аудитории в начале выступления?

- А) Извинения за плохое качество презентации
- Б) Неожиданный вопрос или интересный факт
- В) Перечисление всех достижений компании
- Г) Затягивание времени в ожидании опоздавших

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

3. Выберите один правильный ответ

Что такое ролевой конфликт?

- А) Противоречие между личными ценностями и ценностями организации
- Б) Несоответствие между ожиданиями от роли и реальным поведением
- В) Конфликт интересов между разными ролями, которые исполняет человек
- Г) Отсутствие четкого определения ролевых обязанностей

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

4. Выберите один правильный ответ

Как закон искажения информации влияет на процесс управления?

- А) Приводит к улучшению качества принимаемых решений
- Б) Может приводить к принятию неверных решений из-за неполной или искаженной информации
- В) Не оказывает никакого влияния
- Г) Способствует укреплению доверия между руководителем и подчиненными

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

5. Выберите один правильный ответ

Что такое деловая беседа?

- А) Обмен мнениями и информацией между двумя или несколькими людьми с целью решения конкретной задачи
- Б) Монолог руководителя перед коллективом
- В) Неформальное общение между коллегами
- Г) Переговоры с партнерами

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

6. Выберите один правильный ответ

Какие требования предъявляет деловой этикет к языку общения?

- А) Четкость, ясность, лаконичность, грамотность
- Б) Использование сленга и жаргонизмов
- В) Эмоциональность и выразительность
- Г) Неопределенность и двусмысленность

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

7. Выберите один правильный ответ

Что подразумевается под механизмом взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения?

- А) Использование только одного вида общения
- Б) Комплексное применение различных форм общения (беседы, совещания, переписка) для достижения общей цели
- В) Избегание общения с коллегами
- Г) Игнорирование делового этикета

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между этапами управления персоналом и их описанием.

Определение	Понятие
1) Совокупность правил и норм поведения, регулирующих взаимодействие между людьми в деловой сфере	А) Деловой этикет
2) Предполагает использование различных форм делового общения (беседы, совещания, переписка и т.д.) для достижения общей цели.	Б) Взаимодействие форм делового общения
3) Учитывает требования, рекомендации и ограничения со стороны делового этикета при	В) Планирование карьеры с учетом делового этикета

определении целей и этапов профессионального развития.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

2. Установите соответствие между стилями управления и их характеристиками.

Характеристика	Стиль
1) Информация, охраняемая государством и имеющая стратегическое значение.	А) Государственная тайна
2) Информация, представляющая ценность для бизнеса и охраняемая от несанкционированного доступа.	Б) Коммерческая тайна
3) Специальная отметка на документах, указывающая на уровень секретности информации.	В) Гриф секретности

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расставьте перечисленные этапы эффективного делового общения:

- А) Поддержание контакта и завершение общения.
- Б) Определение цели общения и выбор стратегии.
- В) Анализ результатов и оценка эффективности общения.
- Г) Установление контакта и создание благоприятной атмосферы.
- Д) Передача информации, аргументация и убеждение.

Правильный ответ: Б, Г, Д, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Деловые коммуникации – это процесс _____ информацией и взаимодействия между людьми в контексте профессиональной деятельности.

Правильный ответ: обмена

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

При подготовке к выступлению важно определить _____ аудиторию и сформулировать цель выступления.

Правильный ответ: целевую
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Эффективность деловой коммуникации зависит от умения учитывать особенности _____ и когнитивных систем партнеров по общению.

Правильный ответ: восприятия
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Психологическая сущность управления заключается в _____ людей для достижения общих целей организации.

Правильный ответ: мотивации
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

В деловом общении менеджеру важно проявлять _____, чтобы понимать эмоциональное состояние и потребности собеседника.

Правильный ответ: эмпатию
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

При оценке информации в деловом общении важно учитывать не только ее содержание, но и _____ сигналы.

Правильный ответ: невербальные
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Механизм взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения позволяет достичь _____ и эффективного сотрудничества.

Правильный ответ: взаимопонимания
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Как использовать кризисную коммуникацию для минимизации негативных последствий и восстановления репутации сервисной организации?

Правильный ответ:

Минимизация негативных последствий: Признание проблемы, принесение извинений, разработка плана действий по разрешению кризиса, реализация плана, информирование клиентов о ходе решения проблемы, восстановление доверия.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

2. Ответьте на вопрос:

В чем заключаются особенности коммуникации с клиентами в цифровой среде (социальные сети, электронная почта, чаты, онлайн-консультации)?

Правильный ответ:

Особенности коммуникации: Быстрота, доступность, интерактивность, возможность персонализации, публичность, анонимность.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Как построить эффективную коммуникацию с различными типами клиентов в сфере услуг? Какие особенности следует учитывать при общении с требовательными, нерешительными, конфликтными клиентами?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Эффективная коммуникация с клиентами в сфере услуг строится с учетом их типа и особенностей поведения. При работе с требовательными клиентами важно предоставлять качественное обслуживание, уделять внимание деталям и оперативно решать возникающие проблемы. Нерешительным клиентам необходимо предлагать подробную информацию, помогать в выборе и поддерживать их уверенность через профессионализм и доброжелательность. При общении с конфликтными клиентами ключевыми являются сохранение спокойствия, проявление эмпатии, активное слушание и поиск компромиссных решений для разрешения ситуации.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание особенностей общения с различными типами клиентов: требовательными (качество, внимание к деталям), нерешительными (информация, поддержка), конфликтными (спокойствие, эмпатия, компромиссы).

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.3)

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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 43.03.01 Сервис.

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)