

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

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)
Кафедра экономики и управления



УТВЕРЖДАЮ:
Директор
Панайотов К.К.

«14» марта 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Деловые коммуникации в менеджменте

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.04.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление системой экономической безопасности»

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

Разработчик (разработчики):
ст. преп.

Замота О.Н.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономики и управления
от «26» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
экономики и управления

Стрижиченко Н.А.

(подпись)

Краснодон 2025

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

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

1. Стандартизация - это:

- А) правила ведения документооборота, установленные конкретно в каждом предприятии;
- Б) правила ведения документооборота, установленные в зависимости от сферы деятельности (сельское хозяйство, металлургия и т.д.);
- В) процесс установления и применения основ, под которыми понимается «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные, для сопоставления с ними других подобных объектов»;
- Г) фиксация полученной информации, ее анализ и обработка.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности - это ...

- А) логичность;
- Б) выразительность;
- В) точность;
- Г) уместность.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Свободное оперативное совещание - это:

- А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;
- Г) собирается по просьбам рабочих при возникновении сложных вопросов.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

- А) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления;
- Б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- В) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- Г) организовать свободную атмосферу в коллективе, когда каждый может высказать свою позицию по отношению дальнейшего развития запланированных действий.

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. Место проведения совещания:

- А) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- Б) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории;
- Г) встречи могут проходить на территории возникшего вопроса.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие видов управленческой деятельности и содержанием документального оформления.

Вид деятельности	Содержание документов
1) Распорядительная деятельность	А) посредством подготовки различных планов
2) Планирование	Б) в виде составления и обработки статистической, бухгалтерской, оперативно-технической документации
3) Учет	В) изданием различных распорядительных документов
4) Контроль	Г) путем сбора сведений в письменном виде и т.д.

Правильный ответ: 1Б, 2В, 3А, 4Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Установите соответствие видов деятельности и видов документов.

Вид деятельности

Виды документов

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1) регламентация деятельности | А) отчеты, акты, доклады и др.; |
| 2) распорядительная деятельность | Б) служебные письма, электронные письма, телефонограммы и др. |
| 3) накопление и обобщения информации | В) уставы, положения, регламенты, правила, инструкции, протоколы и др. |
| 4) передача информации | Г) приказы, указания, постановления, решения, распоряжения и др. |

Правильный ответ: 1В, 2Г, 3А, 4Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Установите соответствие направления работы с информацией с их содержанием.

- | Направления работы с информацией | Содержание |
|----------------------------------|--|
| 1) Стандартизация | А) Это разработка типовых конструкций или технологических процессов на основе общих для ряда изделий (процессов) технических характеристик |
| 2) Унификация | Б) Распределение документов по направлениям и долгое хранение для извлечения необходимой информации в будущем. |
| 3) Типизация | В) Оформление документов по единым нормам, эталонам. |
| 4) Архивация | Г) Приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию в любой области деятельности, в том числе и в документировании |

Правильный ответ: 1В, 2Г, 3А, 4Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Установите соответствие видов деятельности по составлению деловых писем с их содержанием.

- | Вид деятельности по составлению деловых писем | Содержание |
|---|--|
| 1) Определение цели составления письма | А) Под законодательной и нормативно-методической базой деловой переписки понимается комплекс правовых положений, требований и методов, которые в совокупности устанавливают нормы создания и обработки документов. |

- | | |
|--|---|
| 2) Изучение государственных правовых актов | Б) Этот этап позволяет избежать дублирования, противоречий и акцентировать внимание на действительно нерешенных вопросах. |
| 3) Сбор информации по существу вопроса | В) Служебное письмо, как правило, посвящено одному вопросу. Его содержание может касаться и нескольких вопросов, но тогда они должны быть взаимоувязаны. Если же вопросы разнородны, целесообразно составлять несколько писем. Текст письма не должен превышать одной - двух страниц. |
| 4) Составление окончательного проекта письма | Г) На этом этапе необходимо продумать, что надо довести до адресата или на какую реакцию рассчитывает отправитель. Можно переслать информацию, чтобы ее приняли к сведению, а можно побудить адресата к совершению каких-либо действий, принятию решений и т.п. Целевая установка во многом определяет стиль, характер изложения текста, его структуру. |

Правильный ответ: 1Г, 2А, 3Б, 4В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. Установите соответствие видов деятельности по ведению деловых переговоров с их содержанием.

- | Вид деятельности | Содержание |
|--|---|
| 1) Постепенное повышение сложности решаемых вопросов | А) Когда малопривлекательные предложения увязываются с рядом привлекательных и предлагаются партнеру, заинтересованному в быстрой реализации последних. Такая тактика ускоряет договоренность и дает приоритет инициатору пакета предложений. |
| 2) «Пакетирование» предложений. | Б) Служебные письма, электронные письма, телефонограммы и др. |
| 3) Тактика постепенных уступок. | В) Все стороны приходят к решению обсуждаемых вопросов, когда результат устраивает всех участников деловой встречи |
| 4) Разработка компромиссного решения. | Г) Эти действия не обязательно ослабляют позицию партнера. Согласие пойти на уступку скорее рассматривается как желание избежать затруднений для обеих сторон. |

Правильный ответ: 1В, 2А, 3Г, 4Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Опишите правильную последовательность этапов технологии работы с документами:

- А) первичная обработка документов;
- Б) регистрация документов;
- В) контроль исполнения документов, их отправка.
- Г) информационно-справочная работа, исполнение документов.

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Опишите правильную последовательность этапов технологии работы с документами:

- А) первичная обработка документов;
- Б) регистрация документов;
- В) контроль исполнения документов, их отправка.
- Г) информационно-справочная работа, исполнение документов.

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Опишите правильную последовательность этапов обработки больших объемов информации:

- А) первичная обработка документов;
- Б) формирование источников получения информации;
- В) распределение полученной информации по датам;
- Г) информационно-справочная работа, исполнение документов.

Правильный ответ: В, Б, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Опишите правильную последовательность формирования документационного устава:

- А) порядок ликвидации и ответственность по делам организации;
- Б) отчетная и ревизионная деятельность;
- В) финансово-материальная база документов;
- Г) организационное единство документов.

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. Опишите правильную последовательность стадий подготовки проектов приказов:

- А) доведение до сведения исполнителей;

Б) согласование текста документа с главными и ведущими специалистами с последующим подписанием приказа;

В) подготовка текста документа;

Г) изучение сущности вопроса, законодательных актов в данном направлении деятельности.

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. _____ — это специфическое направление деятельности, которое заключается в составлении, оформлении документов, их обработке и хранении.

Правильный ответ: документационное обеспечение управления (делопроизводство).

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. _____ — группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел (систематизированным перечнем наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленным в установленном порядке) и систематизация документов внутри дела.

Правильный ответ: формирование дела.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. _____ — это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Правильный ответ: документ.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. _____ - обязательный элемент оформления официального документа.

Правильный ответ: реквизит.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. _____ метод ведения переговоров проявляется в готовности партнеров учитывать интересы друг друга и идти на уступки.

Правильный ответ: компромиссный.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Дайте ответ на вопрос

1. Что включает современное делопроизводство?

Правильный ответ: Обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование)./Организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение)./Внедрением в управление компьютерных систем и их организационным, программным и информационным обеспечением.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Дайте определение копии документа.

Правильный ответ: Это документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их./Копия документа может быть факсимильной или свободной./Копия полностью воспроизводит содержание документа и все его внешние признаки (содержащиеся в подлиннике реквизиты, включая подпись и печать) или часть их, особенности их расположения./Копия содержит все реквизиты документа, но не обязательно повторяет его форму./Копии не имеют юридической силы, если они не получили специального удостоверения.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Дайте определение системы документации.

Правильный ответ: Совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению./Соотношение документов из различных систем в делопроизводстве разных учреждений и организаций неодинаково, так как зависит от конкретной деятельности того или иного учреждения, его масштабов, места в системе федерального управления и ряда других причин./В любой организации используются документы, отражающие организационную, распорядительную и исполнительскую деятельность.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Охарактеризуйте значимость коммуникаций в экономическом управлении.

Правильный ответ: Коммуникация является важнейшим элементом системы управления знаниями, связующим звеном в структуре интеллектуального капитала./Коммуникативный фактор в развитии экономических систем становится условием экономического прогресса и внутренним элементом устойчивого экономического роста.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. Раскройте содержание миссии коммуникационного менеджмента.

Правильный ответ: Миссия коммуникационного менеджмента заключается: в формировании и реализации стратегии приращения ценности человека как субъекта хозяйствования через увеличение всех видов капитала экономической системы./Миссия напрямую связана со стратегией коммуникационного менеджмента, которую можно рассматривать как обеспечение различного рода информацией (данными) цикла "производство-менеджмент-маркетинг".

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа с развернутым ответом

Дайте развернутый ответ на вопрос.

1. Перечислите основные требования к управленческой информации.

Время выполнения - 17 мин

Ожидаемый результат:

1. Она должна быть своевременной и достаточной для принятия наилучшего решения. Если информация приходит с опозданием, она может дать неверные сведения о проблеме, так как за время, ушедшее на передачу и обработку информации, состояние проблемы может измениться, и управленцы уже не смогут принять участие в ее решении.

2. Полнота информации выражается ее объемом, который должен быть достаточным для управления и отражать все стороны вопроса. Недостаточная информация, в которой отсутствует ряд фактов, приводит к малообоснованным, неверным или ошибочным управленческим решениям.

3. В нынешних экономических условиях, когда очень быстро меняются и ситуация, и законодательство, предприятия могут выжить только в том случае, если они вовремя узнают, что, где, когда и почему.

4. Носителем информации выступает документ. Другими словами, кто владеет информацией, тот владеет ситуацией.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех требований с описанием и кратким выводом о них.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Охарактеризуйте официальные документы.

Время выполнения - 17 мин.

Ожидаемый результат:

1. Это документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в установленном порядке. Среди них особую категорию составляют служебные (управленческие) документы, которые определяются государственным стандартом как официальные документы, используемые в текущей деятельности организации.

2. Как носители информации документы выступают в качестве непереносимого элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, любой

фирмы, обеспечивая взаимодействие их структурных частей и отдельных сотрудников.

3. Они являются основанием для принятия управленческих решений, служат доказательством их исполнения и источником для обобщений и анализа, а также материалом для справочно-поисковой работы.

4. В управленческой деятельности документ выступает и как предмет труда, и как результат труда.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех качественных характеристик с описанием и кратким выводом о них.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Обоснуйте значимость юридической силы документа.

Время выполнения - 17 мин.

Ожидаемый результат:

1. Это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

2. Из этого определения следует, что орган управления или должностные лица, выпускающие документ, обязаны:

- соблюдать при его подготовке действующие нормы законодательства;
- издавать документы только в пределах своей компетенции;
- соблюдать действующие в определенное время общегосударственные правила составления и оформления документов.

3. Для управленческой деятельности юридическая сила документов чрезвычайно важна, так как означает, что документы могут служить подлинным доказательством заключенной в них информации.

4. Юридическая сила официального документа предполагает его обязательность для тех, кому он адресован, или для круга участников управленческих действий (органов управления, их структурных подразделений, общественных организаций, должностных лиц и граждан), которые руководствуются документом и основывают на нем свою деятельность или воздерживаются от нее.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех требований с описанием и кратким выводом о них.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Охарактеризуйте критерии любой переговорной стратегии:

Время выполнения - 17 мин.

Ожидаемый результат:

1. Любые деловые переговорные стратегии должны быть эффективными; не портить отношения между сторонами; приводить к разумному соглашению; возбуждать интерес переговаривающихся сторон; привлекать взаимное внимание к обсуждаемой теме; создавать благоприятную атмосферу; устанавливать контакт, устраивающий все стороны, участвующие в переговорах (находить компромисс).

2. Во время формирования переговорной стратегии решаются следующие задачи: осуществляется отбор и аккумуляция информации из внешних по отношению к данной экономической системе источников; происходит классификация, трансформация, обеспечение доступности информации; стороны занимаются распространением и обменом информацией как внутри системы, так и вне ее.

3. В результате осуществляется поиск эффективных способов, инструментов и механизмов интегрированной коммуникации.

4. Итогом деловых переговоров являются воплощение фирменной коммуникации в продуктах, услугах, документах, базах данных и программном обеспечении, создании, оценке и использовании нематериальных и незадействованных активов.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех критериев с описанием и кратким выводом о них.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. Охарактеризуйте современные технические средства сбора информации.

Время выполнения - 17 мин.

Ожидаемый результат:

1. Современные технические средства сбора информации - это приспособления, приборы, технологические линии, используемые для получения (сбора или добывания) первичной и/или вторичной информации, зашифровки-дешифровки, для хранения, использования, передачи и приема информации, создания условий для информационного взаимодействия.

2. Применение аудиторометрии, под которой понимается комплекс научных методик измерений массовых аудиторий, включает использование специальных технических приборов. Позже разработали полуавтоматизированные электронные приборы, позволяющие измерять предпочтения телезрителей. Они используются и в настоящее время. В пульт управления телевизором вмонтирована кнопка, которая фиксирует количество включений-выключений, время просмотра и выбираемые программы, а также количество присутствующих при просмотре телезрителей. Это эффективный, но дорогостоящий способ измерения телеаудитории.

3. К более дешевому средству сбора информации можно отнести телефон, используемый в телефонных опросах, интерактивных опросах в прямом эфире (когда телезрителям предлагается позвонить по одному из указанных телефонных номеров, обозначив свой ответ на поставленный вопрос).

4. Электронные средства сбора информации основаны на возможностях компьютерной техники, технологиях Интернета и современной цифровой мобильной связи.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех средств с описанием и кратким выводом о них.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.02 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 38.04.02 Менеджмент.

Председатель учебно-методической
комиссии Краснодарского факультета
инженерии и менеджмента (филиала)

 Родионова О.Ю.

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)