

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**  
**Кафедра Кадровой политики и управления персоналом**

Рег. № уп.03-70  
«25» 05 20 17 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
на заседании кафедры  
Протокол от «20» сентября 20 17 г. № 10  
Заведующий кафедрой И.Э. Толстова  
И.О. Фамилия  
(подпись)

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Б1.В.ДВ.6.2 Технологии коммуникации в управлении персоналом**

**38.03.03 Управление персоналом**

---

**основной вид деятельности: организационно-управленческая  
и экономическая**

**Новосибирск 2017 г.**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине  
Б1.В.ДВ.6.2 ТЕХНОЛОГИИ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ  
ПЕРСОНАЛОМ**

<b>№ темы</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируем ой компетенции (или ее части)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
<b>1</b>	Теоретические основы коммуникаций в управлении	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>2</b>	Коммуникации в системе управления организацией	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>3</b>	Коммуникации и эффективность управления организацией	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>4</b>	Внутриорганизационные коммуникации	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>5</b>	Межличностные коммуникации	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>6</b>	Коммуникации организации с внешней средой	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>7</b>	Неформальные коммуникации в условиях социального конфликта	ОК-6, ПК-6	<b>Устное сообщение (доклад) на практическом занятии</b>
<b>8</b>	Актуальные проблемы управления коммуникациями в современных организациях	ОК-6, ПК-6	<b>Круглый стол Эссе</b>

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**  
**Кафедра кадровой политики и управления персоналом**  
(наименование кафедры)

**Темы докладов студентов на практических занятиях**

по дисциплине  
**ТЕХНОЛОГИИ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ**

**Тема 1. Теоретические основы коммуникаций в управлении**

1. Модели коммуникаций и их характеристики
2. Место и роль коммуникаций в управлении.
3. Коммуникативные технологии в управлении

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

*Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

**Тема 2. Коммуникации в системе управления организацией**

1. Система коммуникаций в организации.
2. Формальные и неформальные коммуникации.
3. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
4. Внешние и внутренние коммуникации.

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)

2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

*Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

**Тема 3. Коммуникации и эффективность управления организацией**

1. Коммуникации как связующий процесс в системе менеджмента.
2. Основные элементы коммуникативного процесса.
3. Каналы и модели коммуникаций.
4. Эффективность управления организацией и эффективность коммуникаций.

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)

2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

*Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

**Тема 4. Внутриорганизационные коммуникации**

1. Роль информации в управлении.
2. Каналы коммуникаций в организациях (официальные/неофициальные, устные/письменные).
3. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
4. Эффективные коммуникации в организации: основные принципы, критерии оценки.

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

#### *Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)
2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

### **Тема 5. Межличностные коммуникации**

1. Теории межличностных коммуникаций.
2. Барьеры коммуникации и искажение информации.
3. Неформальные коммуникативные каналы: слухи и сплетни.
4. Особенности межличностных коммуникаций в организации.

#### *Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

#### *Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

### **Тема 6. Коммуникации организации с внешней средой**

1. Уровни внешнего окружения организации.
2. Виды связей организации с внешним окружением.
3. Политика информационной открытости: принципы, инструменты, аргументы за и против.
4. Использование средств массовой информации при осуществлении связей с общественностью: критерии выбора.

5. Роль и возможности электронных средств массовой информации при осуществлении связей с общественностью.

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

*Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

**Тема 7. Неформальные коммуникации в условиях социального конфликта**

1. Понятие неформальных коммуникаций.
2. Кризисы и конфликты в организации.
3. Особенности использования информации в условиях коммуникативного конфликта.
4. Специфика управления неформальными коммуникациями в условиях конфликта.

*Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

*Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

## **Тема 8. Актуальные проблемы управления коммуникациями в современных организациях**

1. Виды и формы организационных коммуникаций
2. Сильные и слабые стороны конкретных форм коммуникации
3. Барьеры в организационных коммуникациях и их классификация
4. Технологии преодоления барьеров в организационных коммуникациях
5. Зарубежный опыт выстраивания организационных коммуникаций (США, Япония, Германия, Швеция, Сингапур)
6. Особенности организационных коммуникаций в современной России
7. Коммуникации в организациях агропромышленного комплекса

### *Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

### *Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

**Оценки «зачтено»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Допускаются незначительные отступления от регламента или содержательные ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.

**Оценки «не зачтено»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

## **Темы эссе**

1. Виды и структура коммуникаций: сущность, характеристика.
2. Вербальные коммуникации: основные социально-психологические характеристики.
3. Невербальные коммуникации: основные социально-психологические особенности.
4. Психология переговорного процесса: основное содержание и модели поведения.
5. Этапы и стратегии ведения переговоров.
6. Деловая коммуникация как средство организации совместной деятельности.
7. Психологические способы воздействия в процессе коммуникации (заражение, убеждение, подражание и т.д.).
8. Нейролингвистические приемы в деловой коммуникации.
9. Агрессия как форма поведения. Способы управления агрессивным поведением в межличностном общении.
10. Визуальная психодиагностика: физиогномика, психологическая идентификация по почерку.
11. Манипулятивные коммуникации: понятие, виды, способы противодействия.
12. Основные барьеры профессиональных коммуникаций.
13. Обратная связь и психологический контакт. Их роль в профессиональном общении.
14. Конструктивные и деструктивные конфликты в коммуникациях.
15. Поведение личности в конфликтной ситуации.
16. Медиация как способ разрешения конфликта.
17. Психология стресса: понятие, виды, способы выхода из стрессовой ситуации.
18. Синдром эмоционального выгорания: понятие, причины, профилактика.
19. Особенности деловой коммуникации по телефону.
20. Проблема лидерства в деловых коммуникациях

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭССЕ**

**Оценки «зачтено»** заслуживает эссе, которое составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок или отдельные не принципиальные ошибки или погрешности, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью или в целом отражает все заявленные вопросы.



**Оценки «не зачтено»** заслуживает эссе, которое не выполнено или выполнено с существенными ошибками: отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

## **Круглый стол**

### **Тема 8. Актуальные проблемы управления коммуникациями в современных организациях**

Тема «круглого стола»: **«Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления»**

#### **План:**

*Дата проведения:* согласно плану практических занятий по дисциплине

*Время (длительность):* 2 часа

*Место проведения:* учебная аудитория согласно расписанию

*Участники:* преподаватель, студенты учебной группы согласно расписанию занятий

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы организационных коммуникаций
2. Сильные и слабые стороны конкретных форм коммуникации
3. Барьеры в организационных коммуникациях и их классификация
4. Технологии преодоления барьеров в организационных коммуникациях
5. Зарубежный опыт выстраивания организационных коммуникаций (США, Япония, Германия, Швеция, Сингапур)
6. Особенности организационных коммуникаций в современной России
7. Коммуникации в организациях агропромышленного комплекса

#### *Список основной литературы*

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. (ЭБС Инфра-М)
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. :

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

### *Список дополнительной литературы*

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)
2. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / Е.А.Нахимова, А. П. Чудинов. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 153 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)
3. Садохина А.П. Межкультурная коммуникация. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)
4. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. [Электронный ресурс]. (ЭБС Инфра-М)

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УЧАСТИЯ СТУДЕНТОВ В «КРУГЛОМ СТОЛЕ»**

**Оценки «зачтено»** заслуживает студент, который полностью или в целом владеет базовыми знаниями по теме, выступает по всем заявленным вопросам, используя разнообразные аргументы и логику, проявляет навыки коммуникаций с партнерами по круглому столу, активно и творчески участвует в дискуссии.

**Оценки «не зачтено»** заслуживает студент, который выступает эпизодически или не участвует в дискуссии, не пользуется необходимыми аргументами, проявляет незнание по теме дискуссии, зачастую конфликтен, неактивен.

### **Вопросы для подготовки к тестированию**

**1. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией**

1. экспрессивной
2. ритуальной
3. познавательной
4. убеждающей

**2. Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...**

1. паузы
2. тембр голоса
3. темп речи
4. дикция

**3. Одну из сторон общения, представляющую собой простой обмен информацией, называют ...**

1. коммуникативной
2. экспрессивной
3. интерактивной
4. перцептивной

**4. Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...**

1. взаимодействие
2. сообщение
3. общение
4. восприятие

**5. Вербальным средством коммуникации является ...**

1. речь (словесная реализация мыслительной деятельности)
2. почерк
3. интонация речи
4. дистанция общения

**6. Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации**

1. познавательной
2. суггестивной (внушающей)
3. экспрессивной
4. ритуальной

**7. Соккрытие истинной цели взаимодействия, создание иллюзии свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня коммуникации**

1. гуманистического
2. манипулятивного
3. игрового
4. духовного

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

1. логичность
2. выразительность
3. точность
4. уместность

**9. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения**

1. личной
2. публичной
3. социальной
4. интимной

**10. Первая модель коммуникации была предложена:**

1. Платоном
2. Аристотелем
3. Г.Лассуэлом
4. М.Вебером

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, если он правильно выполнит не менее 6 заданий

**Оценка «не зачтено»** выставляется студенту, если он правильно выполнит менее 6 заданий

### Темы рефератов

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Характеристики внешней среды как фактор коммуникации
4. Особенности внутренних коммуникаций в организации
5. Виды и структура внутренних коммуникаций в организации
6. Межличностные коммуникации в организации
7. Современные коммуникационные технологии в организации
8. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
9. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
10. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс
11. Виды коммуникаций: деловое совещание
12. Виды коммуникаций: пресс-конференция
13. Виды коммуникаций: деловые переговоры
14. Технологии подготовки презентации
15. Общение: понятие, структура, психологические особенности
16. Виды общения: познавательное общение
17. Виды общения: убеждающее общение
18. Виды общения: экспрессивное общение
19. Виды общения: суггестивное общение

- 20.Виды общения: ритуальное общение
- 21.Особенности маркетинговых коммуникаций
- 22. Массовые коммуникации: понятие, виды, технологии.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ РЕФЕРАТОВ**

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**Оценка «не зачтено»** – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы

## **Вопросы к зачету**

1. Определение и социальные функции коммуникационного менеджмента
2. Модели коммуникационного менеджмента и их связь с типами общественного сознания
3. Понятие репутации и ее роль в корпоративном управлении.
4. Репутационный менеджмент.
5. Структура коммуникационной программы.
6. Понятие и типологии ключевых аудиторий
7. Принципы целеполагания при планировании корпоративной коммуникации
8. Принципы составления бюджета коммуникационной кампании
9. Критерии оценки эффективности корпоративных коммуникаций
10. Методы сбора социальной информации в КМ
11. Понятие лоббизма, его основные формы и методы
12. Системный подход в коммуникационном менеджменте
13. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте
14. Принципы разделения труда в коммуникационном менеджменте и связь форм
15. организации коммуникативной деятельности с особенностями деловой среды
16. Коммуникационный менеджмент в некоммерческой сфере
17. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти
18. Структура и функции отдела внешних связей организации
19. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций
20. Особенности коммуникационного менеджмента в работе с персоналом
21. Внутренние средства коммуникации: специфика, разнообразие, функции
22. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности
23. Многонациональные коллективы: этнопсихологические особенности менеджмента
24. Взаимодействие со СМИ: двусторонняя коммуникация
25. Кризисный менеджмент и принципы коммуникации в экстремальных условиях
26. Интернет или новая коммуникативная среда

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТОВ НА ЗАЧЕТЕ**

**Оценка «зачтено»** выставляется, если ответ показывает знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; использование научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;

способность применять полученные знания на практике; в ответе присутствует логическая связь.

**Оценка «не зачтено»** выставляется, если ответ показывает незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
<b>Оценка по системе «зачет – незачет»</b>	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);

Составитель  Ю.В.Печин  
(подпись)

« 05 » мая 2017 г.