

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Читинский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра финансы и управление

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры финансов и управления
24 ноября 2025 г. протокол № 3

Заведующий кафедрой
С.Л. Курьянова



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ФТД.У.1 Адаптивный курс: Коммуникативный практикум**

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Система государственного и муниципального управления

Квалификация: магистр

Чита, 2025 г.

**Структура
фонда оценочных средств
по дисциплине «Адаптивный курс: Коммуникативный практикум»**

№ п/п	Этапы формирования компетенций	Перечень формируемых компетенций	ЗУНы (З.1, У1, Н1...)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описания шкал оценивания
1	Социально-психологические характеристики общения	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнений к вопросам темы	1. участия в общей дискуссии 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2 балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)

2	Речь в социальном взаимодействии	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение рекомендаций и упражнений по вопросам темы	1. участия в общей дискуссии 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2 балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
3	Публичная речь: особенности подготовки и развитие её навыков	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой	Обучающий тренинг по теме 3	1. участия в общей дискуссии 2 балла 2. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла 3. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести

			форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		социальную и этическую ответственность за принятые решения 2 балла 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (10)
4	Психология конфликта	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнений с элементами дискуссии. по теме 4	1. участия в общей дискуссии 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2 балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
5	Саморегуляция в	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и	Выполнение упражнения с отработкой приё-	1. Полнота отражения изучаемого материала

	коммуникации: понятие, функции, методы и приёмы		письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	мов и техник, развивающих коммуникативную компетентность.	2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированы материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла (10)
6	Основные коммуникативные барьеры: виды, причины возникновения и пути преодоления.	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой	Социальнопсихологический тренинг по теме 6	1. участия в общей дискуссии 2 балла 2. способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла 3. способность отстаивать собственную точку зрения - 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести

			форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		социальную и этическую ответственность за принятые решения - 2 балла. 5. проведён анализ и предложено верное решение ситуации - 5 баллов. 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (15)
7	Манипулятивное общение, как форма межличностного воздействия.	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Практическое занятие с выполнением упражнений на технику психологической самообороны с использованием тренажёра.	1. участия в общей дискуссии 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2 балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
8	Деловая коммуникация: законы, приёмы	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и	Выполнение диагностических методик по теме 8	1. Полнота отражения изучаемого материала

	и правила общения.		<p>письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p> <p>У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p>		<p>2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированные материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)</p>
9	Эффективное групповое взаимодействие: специфика, модерация и метапланирование	УК-4	<p>3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p> <p>У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой</p>	<p>Практическое занятие проводится в форме решения ситуаций, выполнения тренинговых упражнений по теме 9</p>	<p>1. участия в общей дискуссии- 2 балла, 2. подкреплении материалов фактическими данными - 2 балла, 3. способность делать выводы - 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла, 5. способность</p>

			<p>форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p>		<p>отстаивать собственную точку зрения - 2 балла, 6. проведён верный анализ и предложено решение ситуации - 5 баллов. (15)</p>
10	Итого по текущей аттестации	УК-4	<p>З. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p> <p>У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p>		100
11	Промежуточная аттестация	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и		1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса:

			<p>письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p> <p>У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p>		<p>Тест/проверка знаний.</p> <p>Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 2 балл. 0-24 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающие дезориентацию студента в материале курса - Неудовлетворительно; 25-29 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала. - Удовлетворительно; 30-34 балла – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарное знание вопроса. - Хорошо; 35-40 баллов – полный ответ по всем вопросам билета, демонстрирующий знания терминологии дисциплины. – отлично.</p> <p>2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение.</p> <p>Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>вопрос, или неправильный ответ, показывающий несформированность умений; 5-10 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала; 11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные умения; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные умения.. 3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный анализ представленных материалов, показывающий несформированность навыков; 5-10 баллов – частичный ответ на вопрос, частичный анализ</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>материала;11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные навыки; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные навыки.</p> <p>Итого: 100</p>
--	--	--	--	--	---

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра финансы и управление
Типовые задания для текущего контроля

Ситуационная задача 1: Конфликт в команде

Ситуация:

В команде сотрудников государственного учреждения возник конфликт между двумя коллегами. Один из них считает, что другой не выполняет свою работу должным образом и не помогает в совместных проектах. Конфликт начинает влиять на атмосферу в команде и снижает общую продуктивность.

Вопрос: Как можно разрешить эту ситуацию?

Решение:

1. **Индивидуальные беседы:** Руководитель должен провести индивидуальные беседы с каждым из конфликтующих сотрудников, чтобы понять их точки зрения и выявить корень проблемы.
2. **Совместная встреча:** После этого целесообразно организовать совместную встречу, на которой сотрудники смогут открыто обсудить свои претензии и недопонимания в конструктивном русле.
3. **Поиск компромисса:** В ходе обсуждения важно нацелиться на поиск компромиссных решений, которые удовлетворят обе стороны. Это может включать перераспределение задач или установление четких границ ответственности.
4. **Установление правил общения:** Также полезно установить общие правила общения в команде, чтобы в будущем избежать подобных конфликтов.

Ситуационная задача 2: Проблемы с восприятием информации

Ситуация:

Государственный служащий проводит презентацию нового проекта для своих коллег. Однако во время презентации он замечает, что часть слушателей не проявляет интереса и отвлекается на свои телефоны. Это вызывает у него чувство неуверенности и тревоги.

Вопрос: Как он может справиться с этой ситуацией?

Решение:

1. **Адаптация подхода:** Государственный служащий может изменить свой подход к презентации, включая в нее больше интерактивных элементов, таких как вопросы к аудитории или обсуждение кейсов, что поможет привлечь внимание слушателей.
2. **Обратная связь:** Важно также в конце презентации попросить коллег дать обратную связь о том, что им было интересно, а что — нет. Это поможет служащему улучшить свои навыки в будущем.
3. **Работа с тревогой:** Чтобы справиться с неуверенностью и тревогой, он может подготовиться лучше к презентации и провести репетиции. Кроме того, использование техник релаксации перед выступлением может помочь ему успокоиться.
4. **Установление контакта:** Во время презентации он может установить зрительный контакт с аудиторией и задавать вопросы, чтобы вовлечь слушателей в обсуждение и сделать презентацию более интерактивной.

Заключение

Эти ситуационные задачи демонстрируют важность социально-психологических аспектов общения в профессиональной среде. Эффективное управление конфликтами и умение адаптироваться к восприятию информации аудиторией являются ключевыми навыками для успешного взаимодействия и повышения продуктивности в работе.

Речь в социальном взаимодействии играет ключевую роль в установлении контактов, обмене информацией и понимании друг друга. Ниже приведены несколько ситуационных задач, связанных с речью в социальном взаимодействии, и возможные решения.

Ситуационная задача 1: Конфликт на работе

Ситуация: Два сотрудника разошлись во мнениях по поводу выполнения проекта, что привело к напряжению в команде.

Решение:

Организовать встречу с обеими сторонами для обсуждения проблемы.

Использовать активное слушание, чтобы каждый мог высказать свои доводы.

Применить «я-сообщения» для выражения своих чувств и мнений, чтобы избежать обвинений.

Найти компромиссное решение, которое устроит обе стороны.

Ситуационная задача 2: Непонимание в дружеском общении

Ситуация: Друг неправильно истолковал шутку и обиделся на говорящего.

Решение:

Подойти к другу и извиниться за возникшее недоразумение.

Объяснить, что это была всего лишь шутка и не имелось в виду никого обидеть.

Узнать, как друг себя чувствует и предложить обсудить это подробнее, чтобы восстановить доверие.

Ситуационная задача 3: Презентация на общественном мероприятии

Ситуация: Необходимо представить проект на конференции, но присутствует сильное волнение.

Решение:

Подготовить речь заранее и выучить ключевые моменты.

Практиковаться перед зеркалом или с друзьями, чтобы улучшить уверенность.

Использовать техники дыхания для снижения волнения перед выступлением.

Вовлекать аудиторию с помощью вопросов или интерактивных элементов.

Ситуационная задача 4: Новое знакомство

Ситуация: В новой компании сложно начать разговор с незнакомыми людьми.

Решение:

Использовать открытые вопросы, чтобы начать диалог (например, о профессиональной деятельности собеседника).

Найти общие интересы и обсуждать их.

Проявлять искренний интерес к собеседнику и активно слушать.

Ситуационная задача 5: Неправильная информация

Ситуация: В дружеском кругу была распространена неподтвержденная информация о ком-то из знакомых.

Решение:

Подойти к источнику информации и уточнить детали, не обвиняя его в распространении слухов.

Дележка фактической информации с друзьями и объяснение, почему важно не распространять неподтвержденные данные.

Призвать к открытости и честности в общении, чтобы избежать недоразумений в будущем.

Эти примеры иллюстрируют важность правильной речи и эффективного общения в социальных взаимодействиях.

Вот структура обучающего тренинга по публичной речи, включая особенности подготовки и развития навыков:

Тренинг по публичной речи

Цель: Развитие навыков публичной речи, уверенности в себе и эффективного общения.

Длительность: 1 день (6-8 часов)

Целевая аудитория: Студенты, профессионалы, желающие улучшить навыки публичной речи.

Структура тренинга

I. Введение (30 минут)

Приветствие участников, представление тренера.

Обсуждение целей тренинга и ожиданий участников.

Краткий обзор программы.

II. Основы публичной речи (1 час)

Определение публичной речи и её значимость.

Обсуждение типов публичных выступлений (информативные, убедительные, развлекательные).

Разбор ключевых элементов успешной публичной речи (структура, контент, язык тела).

III. Подготовка к публичному выступлению (1,5 часа)

Исследование вашей аудитории: как определить её ожидания и потребности.

Определение цели выступления: что вы хотите донести.

Структура выступления: вводная часть, основная часть, заключение.

Практическое задание: участники готовят краткий план своей речи по заданной теме.

IV. Техники управления страхом и волнением (30 минут)

Обсуждение причин страха публичного выступления.

Техники расслабления и контроля за дыханием.

Визуализация успеха: как правильно представить своё выступление.

V. Развитие навыков публичной речи (2 часа)

Основы подготовки текста выступления: использование активного и ясного языка.

Техника «10-20-30»: советы по оформлению слайдов и графиков (если используется).

Рольевые игры: участники разбиваются на группы и представляют свои речи.

Обратная связь: участники дают конструктивную критику друг другу.

VI. Работа с голосом и языком тела (1 час)

Упражнения на дикцию, интонацию и проектирование голоса.

Значение языка тела: позы, жесты, зрительный контакт.

Упражнения на корректное использование языка тела во время выступления.

VII. Практическое выступление (1,5 часа)

Участники представляют свои подготовленные речи.

Запись выступлений на видео для анализа и последующей обратной связи.

Обратная связь от тренера и участников: что получилось хорошо, что можно улучшить.

VIII. Заключение (30 минут)

Итоги тренинга: что нового узнали участники, какие навыки развили.

Рекомендации по дальнейшему развитию навыков публичной речи (книги, онлайн-курсы).

Раздача сертификатов участникам и прощание.

Методика проведения

Интерактивность: вовлечение участников через беседы, рольевые игры и практические задания.

Обратная связь: создание безопасной атмосферы, где участники могут свободно делиться своими впечатлениями и получать конструктивные отзывы.

Использование технологий: при необходимости использовать проекционное оборудование для демонстрации материалов.

Практика: основной акцент на практические задания, которые позволят участникам сразу применять полученные знания.

Дополнительные рекомендации

Регулярно обновляйте материалы тренинга, основываясь на текущих тенденциях в сфере публичной речи.

Поощряйте участников после успеха в выступлениях, чтобы повысить их уверенность в себе.

Поддерживайте связь с участниками после тренинга для дальнейшего Mentoring или учебной поддержки.

Этот тренинг будет полезным для всех желающих развить навыки публичной речи и уверенного общения.

Задания с элементами дискуссии

Задание 1: Анализ конфликта

Цель: Определить типы конфликтов и их причины.

Описание:

Разделите участников на небольшие группы (по 4-5 человек).

Каждая группа получает случай конфликта (может быть описан в кейсе) — это может быть конфликт на работе, в семье или между друзьями.

Группы должны обсудить:

Каковы причины конфликта?

Какой тип конфликта (личностный, ролевой, ресурсный) представлен?

Какие эмоции испытывают стороны?

После обсуждения каждая группа представляет свои выводы, после чего начинается общая дискуссия с остальными группами.

Задание 2: Ролевые игры

Цель: Практиковать навыки разрешения конфликтов через ролевые игры.

Описание:

Участников делят на пары. Каждая пара получает сценарий конфликта (например, столкновение мнений между коллегами, несовпадение ожиданий в дружбе).

Участники проигрывают ролевую игру, где один играет сторону А, а другой — сторону В.

После каждой ролевой игры, пары обсуждают свои ощущения и подходы к разрешению конфликта.

Далее, общая дискуссия о том, как разные подходы повлияли на разрешение конфликта и какие альтернативные стратегии могли бы быть использованы.

Задание 3: Стратегии разрешения конфликта

Цель: Исследовать различные стратегии разрешения конфликтов.

Описание:

Обсудите с участниками пять основных стратегий разрешения конфликтов: избегание, компромисс, сотрудничество, конкуренция и приспособление.

Разделите участников на группы и дайте каждой группе одну из стратегий.

Каждая группа должна подготовить 5-10 минутное представление о своей стратегии:
Плюсы и минусы
Примеры успешного и неудачного использования
После презентаций провести общую дискуссию о том, когда использовать ту или иную стратегию.

Задание 4: Эмоции в конфликте

Цель: Понять, как эмоции влияют на развитие конфликта.

Описание:

Участникам предлагается написать на листе бумаги свои эмоциональные реакции на конфликтную ситуацию, с которой они столкнулись.

В группе обсуждаются:

Как эмоции повлияли на ход конфликта?

Как можно было бы управлять этими эмоциями в процессе общения?

Дискуссия о важности эмоционального интеллекта в управлении конфликтами.

Задание 5: Индивидуальное и групповое разрешение конфликтов

Цель: Сравнить индивидуальные и групповые подходы к управлению конфликтами.

Описание:

Разделите участников на группы и дайте каждой группе кейс конфликта, требующий как индивидуального, так и группового подхода.

Попросите группы сформулировать подходы к разрешению конфликта в каждом случае.

После обсуждения, каждая группа делится своими находками, и открывается дискуссия о том, какие подходы могут быть более эффективными в разных контекстах.

Эти задания и дискуссии помогут участникам лучше понять психологию конфликта и развить навыки, необходимые для его эффективного разрешения.

Типовые задания для промежуточной аттестации

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Читинский институт (филиал)
Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.04.04 Государ-
ственное и муниципальное управ-
ление
Профиль - Система государствен-
ного и муниципального управления
Кафедра финансы и управление
Дисциплина - Адаптивный курс:
Коммуникативный практикум

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Решить задачу кейса, ответить на вопросы (30 баллов).
3. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы (30 баллов).

Составитель _____ О.Б. Большакова
Заведующий кафедрой _____ С.Л. Курьянова

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса:

Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 2 балл.
0-24 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показы-
вающие дезориентацию студента в материале курса - Неудовлетворительно;
25-29 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного
видения материала. - Удовлетворительно;
30-34 балла – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарное зна-
ние вопроса. - Хорошо;
35-40 баллов – полный ответ по всем вопросам билета, демонстрирующий знания
терминологии дисциплины. – отлично.

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса:

Задание на умение. Критерий:
0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающий
несформированность умений;
5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного
видения материала;
11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные уме-
ния;
20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформирован-
ные умения.

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса:

Задание на навыки. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или непра-
вильный анализ представленных материалов, показывающий несформированность навы-
ков;
5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, частичный анализ материала; 11-20 бал-
лов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные навыки; 20-30 бал-
лов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные навыки.

Проверочный тест по коммуникативному практикуму

Раздел 1: Вопросы с множественным выбором (20 баллов)
(Каждый правильный ответ стоит 2 балла)

Какой из следующих факторов НЕ влияет на эффективность коммуникации?

- A) Ясность сообщения
- B) Обратная связь
- C) Интонация
- D) Возраст получателя

Ответ: D

Какой тип коммуникации предполагает использование невербальных сигналов?

- A) Вербальная
- B) Невербальная
- C) Паравербальная
- D) Письменная

Ответ: B

Какой из перечисленных навыков относится к активному слушанию?

- A) Формулирование ответа
- B) Умение задавать вопросы
- C) Подбор слов
- D) Игнорирование собеседника

Ответ: B

Что такое "эмоциональный интеллект" в контексте коммуникации?

- A) Умение хорошо говорить
- B) Умение управлять эмоциями своих и чужих
- C) Способность к запоминанию слов
- D) Исключительно логическое мышление

Ответ: B

Какой прием помогает улучшить понимание при общении?

- A) Перенос ответственности на другого
- B) Уточнение
- C) Прерывание собеседника
- D) Отказ от диалога

Ответ: B

Раздел 2: Краткие ответы (10 баллов)
(Каждый правильный ответ стоит 2 балла)

Назовите два элемента успешной коммуникации.

Ответ: Ясность сообщения, обратная связь.

В чем заключается основная цель активного слушания?

Ответ: Полное понимание и восприятие собеседника.

Укажите один из признаков невербальной коммуникации.

Ответ: Жесты или мимика.

Какое значение имеет тональность голоса в коммуникации?

Ответ: Тональность может изменить смысл сказанного, подчеркнув эмоции и намерения.

Назовите метод, который может помочь в разрешении конфликтов.

Ответ: Переговоры или компромисс.

Раздел 3: Эссе (10 баллов)

(Максимум 10 баллов за эссе, оценка по критериям качества аргументации, логики изложения и глубины анализа)

Опишите три ключевых навыка эффективной коммуникации и объясните, как их применение может улучшить взаимодействие в команде. Примерная длина ответа — 150-200 слов.

Ожидаемый ответ: (Это пример, который будет оцениваться)

В эффективной коммуникации важны такие ключевые навыки, как активное слушание, ясное выражение мыслей и умение давать конструктивную обратную связь.

Активное слушание позволяет нам понять точку зрения других участников команды, что способствует созданию доверительной атмосферы и уменьшению недопонимания.

Ясное выражение мыслей помогает передать идеи без искажений, что существенно повышает эффективность командной работы и сокращает время на исправление ошибок.

Конструктивная обратная связь позволяет поддерживать высокий уровень мотивации и улучшать качество работы, обеспечивая рост и развитие каждого члена команды.

Применение всех этих навыков создает обстановку открытого диалога и сотрудничества, что ведет к более высоким результатам и успешной реализации проектов.

Общая сумма баллов: 40

Примечания по оценке:

За каждый правильный ответ в разделе с множественным выбором — 2 балла.

За каждый правильный краткий ответ — 2 балла.

Эссе оценивается по критериям содержательности, логики, ясности и аргументации на максимальную оценку 10 баллов.

Этот тест позволит оценить знания и навыки участников в области эффективной коммуникации.

Задание №2

Кейс: Конфликт в команде

Ситуация:

В компании "Х" происходит проект, в котором участвует команда из пяти человек. В последнее время в команде возник конфликт между двумя коллегами: Анной и Сергеем. Анна считает, что Сергей не выполняет свою часть работы качественно и в срок, это негативно сказывается на качестве проекта. Сергей же уверяет, что он работает над другими задачами, которые также были согласованы, и не понимает, почему его работу не ценят. Конфликт между ними влияет на общую атмосферу в команде, другие коллеги тоже начинают нервничать и не знают, как помочь разрешить ситуацию.

Задача:

Вам необходимо найти решение этого конфликта, применяя коммуникативные навыки. Участники должны разработать стратегию, которая позволит разрешить конфликт и восстановить рабочие отношения в команде.

Методика решения:
Сбор информации (5 баллов):

Участники должны определить, какую информацию необходимо собрать. Это может включать:

Факты о том, какова реальная ситуация по задачам каждого из участников.

Мнение других членов команды о конфликте и его влиянии на работу.

Обоснования позиции каждой стороны (Анны и Сергея).

Оценка: Полнота и точность собранной информации (5 баллов).

Существующие проблемы (5 баллов):

Участники должны выявить основные проблемы, которые приводят к конфликту. Например:

Неполное понимание обязанностей.

Отсутствие прозрачной коммуникации.

Личные эмоции, влияющие на восприятие коллеги.

Оценка: Четкость и глубина анализа проблем (5 баллов).

Стратегия разрешения конфликта (10 баллов):

Участники формируют стратегию для разрешения конфликта, которая может включать:

Организацию совместной встречи Анны и Сергея, где они смогут обсудить свои позиции.

Привлечение нейтрального посредника (например, руководителя), чтобы помочь обеим сторонам выразить свои мысли.

Выработка компромиссного решения: что можно сделать, чтобы каждый из них чувствовал себя услышанным и ценным.

Оценка: Креативность и практичность предложенной стратегии (10 баллов).

План действий (5 баллов):

Участники должны создать пошаговый план реализации своей стратегии. Примерный план может включать:

Назначение даты и времени для встречи.

Подготовка вопросов и тем для обсуждения.

Принятие решения о том, как будут озвучиваться мнения сторон.

Организация обратной связи после встречи.

Оценка: Логичность и выполнимость плана (5 баллов).

Оценка результата (5 баллов):

Участники должны определить, как они будут оценивать успех разрешения конфликта. Это может включать:

Изменение в отношениях между Анной и Сергеем.

Улучшение общего климата в команде.

Увеличение производительности проекта.

Оценка: Соответствие критериев оценки поставленным целям (5 баллов).

Общая сумма баллов: 30

Это задание позволит участникам развивать навыки анализа конфликтных ситуаций, применения коммуникационных стратегий и поиска конструктивных решений, что является важной частью эффективного общения.

Задание №3

Ситуационная задача: Презентация нового проекта

Ситуация:

Вы работаете в маркетинговом отделе компании "Innovatech", и ваша команда консультировалась с клиентом о новом продукте, который нужно представить на предстоящем собрании руководства. Ваша задача — презентовать проект, учитывая мнения всех членов команды. Однако вы заметили, что в последнее время в команде возникли трения между двумя ключевыми участниками: Людмилой, которая отвечает за креативную часть, и Иваном, который отвечает за технические аспекты продукта.

Людмила считает, что презентация должна быть более ориентирована на эмоциональную составляющую и визуальную привлекательность, тогда как Иван акцентирует внимание на технических характеристиках и функциональности. Их противоречивые мнения приводят к несогласию внутри команды и создают напряженную атмосферу.

Вам необходимо организовать процесс подготовки, чтобы учесть мнения обеих сторон, а также эффективно подготовить презентацию для руководства.

Задача:

Соберите информацию о мнениях участников команды и ожиданиях клиента. Определите, какие ключевые моменты необходимо учесть при подготовке презентации. (10 баллов)

Выработайте стратегию для разрешения конфликта между Людмилой и Иваном и объедините их идеи для создания единой презентации. (10 баллов)

Разработайте план подготовки к презентации, включающий этапы подготовки и распределение ролей среди членов команды. (5 баллов)

Определите критерии успеха презентации, которые могут быть использованы для оценки её эффективности после проведения. (5 баллов)

Оценочные критерии:

Сбор информации (10 баллов):

Ясность и полнота собранной информации о мнениях Людмилы и Ивана.

Учет потребностей и ожиданий клиента.

Стратегия разрешения конфликта (10 баллов):

Креативность и практичность предложенной стратегии объединения идей.

Способы достижения согласия между членами команды.

План подготовки к презентации (5 баллов):

Четкость и логичность шагов в плане.

Назначение ролей и ответственности.

Критерии успеха (5 баллов):

Реалистичность и измеримость предложенных критериев оценки.

Общая сумма баллов: 30

Эта задача раскроет уровень коммуникативных навыков участников и поможет им научиться эффективно взаимодействовать в команде, разрешая конфликты и собирая мнения для достижения общей цели.

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

Система критериев оценки определяет оценку успеваемости по каждому заданию (вопросу) экзаменационного билета или заданию для зачета с использованием интервальной шкалы баллов, применяемой в привязке к рейтинговой 100-балльной системе

ОЦЕНКА ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ:

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно.

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (терминологического) аппарата изучаемой дисциплины, но присутствуют отдельные ошибки и неточности. Ответ характеризуется недостаточным знанием рекомендованной литературы. Примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, тривиальны, либо отсутствуют. Ответ неполный, носит фрагментарный, непоследовательный характер.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ характеризуется незнанием, либо фрагментарным представлением о понятийно-категориальном аппарате дисциплины, содержит множество ошибок. Примеры и иллюстрации отсутствуют. Ответ логически непоследователен.

ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста:

- Каждый правильный ответ на тестовый вопрос (тип закрытый тест) оценивается в m баллов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);
- Каждый частично правильный ответ на тестовый вопрос (тип закрытый тест) оценивается в $m/2$ баллов независимо от соотношения правильно/неправильно выбранных вариантов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);
- Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип закрытый тест) оценивается в 0 баллов.

Оценка «отлично»/ «зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%.

Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов), если доля набранных баллов составляет 76-90%.

Оценка «удовлетворительно»/ «зачтено» (61-75 баллов), если доля набранных баллов составляет 61-75%.

Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» (0-60 баллов), если доля набранных баллов составляет не более 60%.