

Компонент ОПОП

Направление подготовки: **39.04.01 Социология**

Направленность (профиль): **Социологические исследования в маркетинге**

Б1.В.ДВ.06.02

шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

Каналы маркетинговых коммуникаций

Разработчик (и):
Жигунова Г.В.,
зав. кафедрой ФиСН,
д-р социол. наук,
профессор

Утверждено на заседании кафедры
философии и социальных наук
протокол № 7 от 27 февраля 2025 г.

Заведующий кафедрой

 Жигунова Г.В.

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>ИД-1УК-3 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>ИД-2УК-3 Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение различных идей и мнений</p> <p>ИД-3УК-3 Преодолевает возникающие в команде</p>	<p>особенности организации и руководства работой команды, а также командных стратегий для достижения поставленной цели</p>	<p>Вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать работу команды для достижения поставленной цели;</p> <p>Планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды; организовывать обсуждение различных идей и мнений</p>	<p>Навыками преодоления возникающих в команде разногласий и конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>	<p>- тестовые задания; - темы докладов/сообщений с презентацией; - темы рефератов; - вопросы к коллоквиуму; - темы дискуссий</p>	<p>Результаты текущего контроля</p>

	разногласия и конфликты на основе учета интересов всех сторон					
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-1УК-5 Понимает, анализирует и толерантно воспринимает межкультурное разнообразие общества ИД-2УК-5 Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их культурных, этнических, конфессиональных особенностей в целях успешного выполнения социальных и профессиональных задач ИД-3УК-5 Ориентируется в различных ситуациях межкультурного взаимодействия	разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Понимать, анализировать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; Конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их культурных, этнических, конфессиональных особенностей в целях успешного выполнения социальных и профессиональных задач	Навыками ориентирования в различных ситуациях межкультурного взаимодействия	- тестовые задания; - темы докладов/сообщений с презентацией; - темы рефератов; - вопросы к коллоквиуму; - темы дискуссий	Результаты текущего контроля

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. Обмен информацией между людьми – это
 - А) коммуникативная сторона общения
 - Б) интерактивная сторона общения
 - В) перцептивная сторона общения
 - Г) все варианты ответов

2. К невербальной коммуникации НЕ относится:
 - А) жесты, мимика, позы
 - Б) речь
 - В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи
 - Г) мимикрия

3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это
 - А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) идентификация
 - Г) симпатия

4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе
 - А) в начале XX в.
 - Б) в начале XXI в.
 - В) в конце XIX в.
 - Г) в начале XIX в.

5. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:
 - А) убеждающей коммуникации
 - Б) экспрессивной коммуникации
 - В) познавательной коммуникации
 - Г) агрессивной коммуникации

6. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:
 - А) ритуальной коммуникации
 - Б) экспрессивной коммуникации
 - В) суггестивной коммуникации
 - Г) агрессивной коммуникации

7. Кто является основоположником «теории ролей»?
 - А) Э. Берн
 - Б) А. Адлер
 - В) Г. Блумер
 - Г) З. Фрейд

8. Раздел риторики, античное учение о стиле:
 - А) диспозиция
 - Б) мемория
 - В) элокуция
 - Г) рефлексия

9. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос
- В) этос
- Г) элос

10. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
- Г) все варианты верны

Ключ к тестовому заданию

№ этапа № вопроса	I
1	А
2	Б
3	Б
4	А
5	А
6	А
7	А
8	В
9	Б
10	Б

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

3.2 Критерии и шкала оценивания реферата

Тематика рефератов по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы рефератов:

1. Понятие коммуникации.
2. Функции коммуникации.
3. Виды и средства социальных коммуникаций.
4. Социальные коммуникации как межличностные взаимодействия. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
5. Презентации и самопрезентации в социальных контактах.
6. Социологические детерминанты коммуникации.
7. Гендерные аспекты социальных коммуникаций.
8. Проблема смысла и проблема понимания в коммуникациях.
9. Виды коммуникационной деятельности.
10. Уровни коммуникационной деятельности.
11. Формы коммуникационной деятельности.
12. Интенция как равнодействующая мотивов и целей общения.
13. Семиотика коммуникации. Коммуникационные знаки и их классификация.
14. Семантика, синтактика, прагматика.
15. Коммуникационные каналы, их разновидности.
16. Устная коммуникация. Схема устной коммуникации. Функции естественного языка и речи.
17. Электронная коммуникация. Глобальная коммуникационная система Интернет.

18. Игра как творческое коммуникационное действие.
19. Вербальная и невербальная коммуникация.
20. Общение как совокупность перцепции, коммуникации, интеракции.
21. Правда и ложь в коммуникационной деятельности.
22. Модели социальной коммуникации: от информирования – к диалогу.
23. Сотрудничество и конфликты в коммуникационной деятельности.
24. Этика и правила эффективных коммуникаций.
25. Дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций.
26. Пространство и время в социальных коммуникациях.
27. Обратная связь в социальных коммуникациях.
28. Критерии и компоненты коммуникативных умений.
29. Способы развития коммуникативной компетентности.
30. Самопрезентация и ее роль в коммуникативном процессе организаций.
31. Понятие коммуникативных стратегий. Эффективные коммуникативные стратегии, формы, технологии.
32. Критерии социальной эффективности средств массовой коммуникации.
33. Коммуникационные барьеры.
34. Коммуникативная личность, ее параметры.
35. Массовая коммуникация, сущность, функции.
36. Межкультурная коммуникация, образ мира и языковая картина мира в разных культурах.
37. Управление коммуникациями. Технологии социально ориентированного управления коммуникационными процессами.
38. Социальная диагностика коммуникационных процессов. Система диагностики коммуникативной компетентности личности.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
<i>Хорошо</i>	Основные требования к реферату и его защите - выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
<i>Удовлетворительно</i>	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
<i>Неудовлетворительно</i>	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3.3 Критерии и шкала оценивания доклада/информационного сообщения

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

Этап 1 (тема 1).

1. Понятие коммуникации.
2. Функции коммуникации.

3. Виды и средства социальных коммуникаций.
4. Социальные коммуникации как межличностные взаимодействия.
5. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
6. Презентации и самопрезентации в социальных контактах.
7. Социологические детерминанты коммуникации. Стратификационные, ситуативные, оценочные доминанты социальной коммуникации.
8. Гендерные аспекты социальных коммуникаций.
9. Проблема смысла и проблема понимания в коммуникациях.
10. Виды коммуникационной деятельности: микрокоммуникация, мидикоммуникация, макрокоммуникация.
11. Уровни коммуникационной деятельности: межличностная, групповая, массовая.
12. Формы коммуникационной деятельности: подражание, диалог, управление.

Этап 2 (тема 2).

1. Когнитивный подход к социальной коммуникации.
2. Социологические детерминанты коммуникации. Стратификационные, ситуативные, оценочные, функциональные доминанты социальной коммуникации.
3. Гендерные аспекты социальных коммуникаций.
4. Проблема смысла и проблема понимания в коммуникациях.
5. Информационный подход к социальной коммуникации.
6. Семиотический уровень коммуникации. Коммуникативные механизмы понимания: знак, значение, смысл.
7. Коммуникационные знаки и их классификация.
8. Семиотика текстов.
9. Семантика, синтактика, прагматика.
10. Системный подход к социальной коммуникации.
11. Деятельностный подход к социальной коммуникации. Виды коммуникационной деятельности: микрокоммуникация, мидикоммуникация, макрокоммуникация.
12. Уровни коммуникационной деятельности: межличностная, групповая, массовая.
13. Формы коммуникационной деятельности: подражание, диалог, управление.
14. Основные элементы коммуникационного процесса. Структурные модели коммуникации.
15. Коммуникативные барьеры.
16. Понятие и виды коммуникационных явлений.

Этап 3 (тема 3).

1. Интенция как равнодействующая мотивов и целей общения.
2. Семиотика коммуникации. Коммуникативные механизмы понимания: знак, значение, смысл. Коммуникационные знаки и их классификация.
3. Семиотика текстов.
4. Семантика, синтактика, прагматика.
5. Коммуникационные каналы, их разновидности.
6. Устная коммуникация. Схема устной коммуникации. Функции естественного языка и речи.
7. Электронная коммуникация. Глобальная коммуникационная система Интернет.
8. Игра как творческое коммуникационное действие.
9. Вербальная и невербальная коммуникация.
10. Общение как совокупность перцепции, коммуникации, интеракции.
11. Правда и ложь в коммуникационной деятельности.
12. Модели социальной коммуникации: от информирования – к диалогу.
13. Сотрудничество и конфликты в коммуникационной деятельности.

Этап 4 (тема 4).

1. Этика и правила эффективных коммуникаций.
2. Дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций.
3. Пространство и время в социальных коммуникациях.
4. Обратная связь в социальных коммуникациях.
5. Критерии и компоненты коммуникативных умений. Дифференциация аудитории по уровню развития коммуникативных (интерпретационных) навыков.
6. Способы развития коммуникативной компетентности.
7. Самопрезентация и ее роль в коммуникативном процессе организаций.
8. Понятие коммуникативных стратегий. Эффективные коммуникативные стратегии, формы, технологии.
9. Критерии социальной эффективности средств массовой коммуникации.

10. Коммуникационные барьеры. Проект искусственного международного языка эсперанто. Документная коммуникация. Система документной коммуникации в XX веке. Цензура как орудие коммуникационного насилия.
11. Коммуникативная личность, ее параметры.
12. Массовая коммуникация, сущность, функции.
13. Межкультурная коммуникация, образ мира и языковая картина мира в разных культурах.
14. Управление коммуникациями. Технологии социально ориентированного управления коммуникационными процессами.
15. Социальная диагностика коммуникационных процессов. Система диагностики коммуникативной компетентности личности.

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).
Хорошо	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
Удовлетворительно	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
Неудовлетворительно	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

3.5 Критерии и шкала оценивания коллоквиума

Рекомендации по подготовке к коллоквиуму по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), вопросы к коллоквиуму представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные вопросы к коллоквиуму:

Этап 1 (тема 1).

1. Что представляет собой понятие коммуникации?
2. Каковы функции коммуникации?
3. Назовите виды и средства социальных коммуникаций.
4. Охарактеризуйте социальные коммуникации как межличностные взаимодействия.
5. Каковы механизмы воздействия в социальных коммуникациях?
6. Как осуществляются презентации и самопрезентации в социальных контактах?

Этап 2 (тема 2).

1. Что собой представляют социологические детерминанты коммуникации?
2. В чем сущность когнитивного подхода к социальной коммуникации?
3. Как проявляются гендерные аспекты социальных коммуникаций?
4. В чем состоит проблема смысла и проблема понимания в коммуникациях?
5. Раскройте информационный подход к социальной коммуникации.
6. Охарактеризуйте семиотический уровень коммуникации
7. Охарактеризуйте системный подход к социальной коммуникации.
8. Назовите виды коммуникационной деятельности и их характеристики
9. Назовите уровни коммуникационной деятельности и их характеристики.
10. Назовите формы коммуникационной деятельности, раскройте их особенности.
11. Каковы основные элементы коммуникационного процесса?
12. Что представляют собой структурные модели коммуникации.

13. Что представляют собой коммуникативные барьеры?
14. Раскройте понятие и виды коммуникационных явлений.

Этап 3 (тема 3).

1. Что представляет собой интенция как равнодействующая мотивов и целей общения?
2. Что представляет собой семиотика коммуникации?
3. Каковы коммуникативные механизмы понимания?
4. Что представляют собой коммуникационные знаки и какова их классификация?
5. Дайте характеристику семиотике текстов.
6. Что такое семантика, синтактика, прагматика?
7. Каковы коммуникационные каналы и их разновидности?
8. Что представляет собой устная коммуникация? Какова схема устной коммуникации?
9. Каковы функции естественного языка и речи?
10. Что представляет собой электронная коммуникация? Назовите признаки глобальной коммуникационной системы Интернет.
11. Раскройте понятие игры как творческого коммуникационного действия.
12. Что представляет собой вербальная и невербальная коммуникация?
13. Что представляет собой общение как совокупность перцепции, коммуникации, интеракции?
14. Охарактеризуйте правду и ложь в коммуникационной деятельности.
15. Каковы модели социальной коммуникации?
16. Что представляет собой сотрудничество и конфликты в коммуникационной деятельности.

Этап 4 (тема 4).

1. Что представляют собой этика и правила эффективных коммуникаций?
2. Каковы дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций?
3. Что представляют собой пространство и время в социальных коммуникациях?
4. Каковы критерии и компоненты коммуникативных умений?
5. Как происходит дифференциация аудитории по уровню развития коммуникативных (интерпретационных) навыков?
6. Каковы способы развития коммуникативной компетентности?
7. Что представляет собой самопрезентация и какова ее роль в коммуникативном процессе?
8. Что представляет собой понятие коммуникативных стратегий. Эффективные коммуникативные стратегии, формы, технологии.
9. Назовите критерии социальной эффективности средств массовой коммуникации.
10. Раскройте коммуникационные барьеры.
11. Что представляют собой проект искусственного международного языка эсперанто?
12. Каковы параметры коммуникативной личности?
13. Что представляет собой массовая коммуникация?
14. Что представляет собой межкультурная коммуникация?
15. Как осуществляется управление коммуникациями.
16. Каковы технологии социально ориентированного управления коммуникационными процессами?

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы). Свободно оперирует понятиями. Глубокое усвоение программного материала, а также последовательные, грамотные ответы. Свободное владение материалом, правильное обоснование принятых решений.
Хорошо	Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы). В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность. Усвоение программного материала, грамотное и последовательное его изложение, но допущены несущественные неточности в определениях.
Удовлетворительно	Недостаточно развернутый и последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы). Владение знаниями только по основному материалу. Допущены неточности и затруднения с формулировкой определений.
Неудовлетворительно	Неполный ответ, разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в раскрытии понятий, употреблении терминов. Присутствует нелогичность изложения. Владение материалом частичное, только относительно к заданным вопросам. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. ИЛИ

Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.
--

3.6 Критерии и шкала оценивания мультимедийной презентации

Требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Хорошо</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объём презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Удовлетворительно</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объёме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
<i>Неудовлетворительно</i>	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.7 Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии оценки
10	посещаемость 75 - 100 %
5	посещаемость 50 - 74 %
0	посещаемость менее 50 %

3.8 Критерии и шкала оценивания дискуссии

Требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные вопросы к дискуссии:

Этап 1 (тема 1).

1. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
2. Презентации и самопрезентации в социальных контактах.

Этап 2 (тема 2).

1. Гендерные аспекты социальных коммуникаций.
2. Проблема смысла и проблема понимания в коммуникациях.

Этап 3 (тема 3).

1. Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы
2. Официант, в моем супе муха!
3. Визуальное чувствование
4. Язык без слов
5. Я тебя понимаю
6. Через стекло

Этап 4 (тема 4).

1. Дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций
2. Самопрезентация и ее роль в коммуникативном процессе организаций
3. Коммуникационные барьеры
4. Эффективные коммуникативные стратегии, формы, технологии.
5. Межкультурная коммуникация, образ мира и языковая картина мира в разных культурах

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы). Свободно оперирует понятиями. Глубокое усвоение программного материала, а также последовательные, грамотные ответы. Свободное владение материалом, правильное обоснование принятых решений.
<i>Хорошо</i>	Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы). В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность. Усвоение программного материала, грамотное и последовательное его изложение, но допущены несущественные неточности в определениях.
<i>Удовлетворительно</i>	Недостаточно развернутый и последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы). Владение знаниями только по основному материалу. Допущены неточности и затруднения с формулировкой определений.
<i>Неудовлетворительно</i>	Неполный ответ, разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в раскрытии понятий, употреблении терминов. Присутствует нелогичность изложения. Владение материалом частичное, только относительно к заданным вопросам. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. ИЛИ Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Незачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

1 вариант

Код и наименование компетенции 1

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

1. Обмен информацией между людьми – это
 - А) коммуникативная сторона общения
 - Б) интерактивная сторона общения
 - В) перцептивная сторона общения
 - Г) все варианты ответов

2. К невербальной коммуникации НЕ относится:
 - А) жесты, мимика, позы
 - Б) речь
 - В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи
 - Г) мимикрия

3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это
 - А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) идентификация
 - Г) симпатия

4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе
 - А) в начале XX в.
 - Б) в начале XXI в.
 - В) в конце XIX в.
 - Г) в начале XIX в.

5. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:
 - А) убеждающей коммуникации
 - Б) экспрессивней коммуникации
 - В) познавательней коммуникации
 - Г) агрессивной коммуникации

6. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:
 - А) ритуальной коммуникации
 - Б) экспрессивной коммуникации
 - В) суггестивной коммуникации
 - Г) агрессивной коммуникации

7. Кто является основоположником «теории ролей»?

- А) Э. Берн
- Б) А. Адлер
- В) Г. Блумер
- Г) З. Фрейд

8. Раздел риторики, античное учение о стиле:

- А) диспозиция
- Б) мемория
- В) элокуция
- Г) рефлексия

9. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос
- В) этос
- Г) элос

10. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
- Г) все варианты верны

11. Укажите элемент, не входящий в структуру социальной деятельности.

- а) субъекты;
- б) средства;
- в) мимика
- г) цель

12. Жесты как элемент невербальной коммуникации - это:

- А) способ использования мимики
- Б) способ использования интонации голоса
- В) способ использования пиктограмм
- г) способ знакового использования рук.

13. Сознательное искажение сообщения, нарушение и препятствование процессу коммуникации – это:

- А) Информационный «голод»
- Б) Помехи как форма энтропии
- В) Адаптация сообщения
- Г) Обман

14. Вид социальной коммуникации, характеризуемый наибольшей степенью обезличивания и виртуализации его участников:

- А) Групповая
- Б) Индивидуальная
- Г) Массовая
- Д) Общественная

15. Требуется унификации, ведет к постоянному увеличению количества документов, захламленности, что создает управленческие проблемы. К какой форме коммуникации относится данная характеристика:

- А) Устной
- Б) Письменной
- В) Директивной
- Г) Бюрократической

Код и наименование компетенции 2

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

16. Структура организации знаков, нормы и принципы построения сообщения в коммуникации важна для передачи:
- А) Закона
 - Б) Нормы
 - В) Порядка
 - Г) Смысла
17. Смайлик как знак относится к следующему типу коммуникации:
- А) Устной
 - Б) Письменной
 - В) Директивной
 - Г) Бюрократической
18. Пиктограмма как знак относится к следующему типу коммуникации:
- А) Формальная
 - Б) Транзактная
 - В) Визуальная
 - Г) Неформальная.
19. Коммуникация, возникающая внутри индивида:
- А) Внутриличностная
 - Б) Межличностная
 - В) Групповая
 - Г) Общественная
20. Коммуникация с другим человеком:
- А) Внутриличностная
 - Б) Межличностная
 - В) Групповая
 - Г) Общественная
21. Коммуникация, возникающая в малой группе, когда каждый может быть услышан другими:
- А) Внутриличностная
 - Б) Межличностная
 - В) Групповая
 - Г) Общественная
22. Коммуникация, возникающая среди большого количества людей, где трудно быть услышанным другими:
- А) Внутриличностная
 - Б) Межличностная
 - В) Групповая
 - Г) Общественная
23. Коммуникации, отражающие связи, необходимые для выполнения полномочий, функций в организации:
- А) Формальная
 - Б) Транзактная
 - В) Визуальная
 - Г) Неформальная.
24. Коммуникации, возникающие в процессе человеческого общения по различным интересам и каналам, включая млухи:
- А) Формальная
 - Б) Транзактная
 - В) Визуальная
 - Г) Неформальная.
25. По средствам коммуникации различают следующие виды коммуникации (2 ответа):
- А) Прямая
 - Б) Косвенная
 - В) Вербальная
 - Г) Невербальная

26. Монолог, диалог, полилог – это виды коммуникации по следующему основанию:
А) По средствам передачи сообщения
Б) По форме передачи информации
В) По цели сообщения
Г) По направленности
27. Совецание – это вид коммуникации по следующему основанию:
А) По средствам передачи сообщения
Б) По форме коммуникационного события
В) По цели сообщения
Г) По направленности
28. Коммуникация, устанавливаемая между равноправными и равноуровневыми подразделениями организации:
А) Внутренняя коммуникация
Б) Внешняя коммуникация
В) Горизонтальная коммуникация
Г) Вертикальная коммуникация
29. Коммуникация, устанавливаемая между подразделениями организации для обмена информацией между сотрудниками и подразделениями:
А) Внутренняя коммуникация
Б) Внешняя коммуникация
В) Горизонтальная коммуникация
Г) Вертикальная коммуникация
30. Записки, личные послания относятся к:
А) Письменной коммуникации
Б) Вербальной коммуникации
В) Невербальной коммуникации
Г) Неформальной вербальной коммуникации

2 вариант

Код и наименование компетенции 1

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

1. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это
А) эмпатия
Б) рефлексия
В) идентификация
Г) симпатия
2. Термин “коммуникация” появился в научной литературе
А) в начале XX в.
Б) в начале XXI в.
В) в конце XIX в.
Г) в начале XIX в.
3. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:
А) убеждающей коммуникации
Б) экспрессивной коммуникации
В) познавательной коммуникации
Г) агрессивной коммуникации
4. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) суггестивной коммуникации
- Г) агрессивной коммуникации

5. Кто является основоположником «теории ролей»?

- А) Э. Берн
- Б) А. Адлер
- В) Г. Блумер
- Г) З. Фрейд

6. Раздел риторики, античное учение о стиле:

- А) диспозиция
- Б) мемория
- В) элокуция
- Г) рефлексия

7. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос
- В) этос
- Г) элос

8. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
- Г) все варианты верны

9. Укажите элемент, не входящий в структуру социальной деятельности.

- а) субъекты;
- б) средства;
- в) мимика
- г) цель

10. Коммуникация, возникающая среди большого количества людей, где трудно быть услышанным другими:

- А) Внутриличностная
- Б) Межличностная
- В) Групповая
- Г) Общественная

11. Коммуникации, отражающие связи, необходимые для выполнения полномочий, функций в организации:

- А) Формальная
- Б) Транзактная
- В) Визуальная
- Г) Неформальная.

12. Жесты как элемент невербальной коммуникации - это:

- А) способ использования мимики
- Б) способ использования интонации голоса
- В) способ использования пиктограмм
- г) способ знакового использования рук.

13. Сознательное искажение сообщения, нарушение и препятствование процессу коммуникации – это:

- А) Информационный «голод»
- Б) Помехи как форма энтропии
- В) Адаптация сообщения
- Г) Обман

14. Вид социальной коммуникации, характеризуемый наибольшей степенью обезличивания и виртуализации его участников:

- А) Групповая
- Б) Индивидуальная
- Г) Массовая
- Д) Общественная

15. Требуется унификации, ведет к постоянному увеличению количества документов, захламленности, что создает управленческие проблемы. К какой форме коммуникации относится данная характеристика:

- А) Устной
- Б) Письменной
- В) Директивной
- Г) Бюрократической

Код и наименование компетенции 2

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

16. Структура организации знаков, нормы и принципы построения сообщения в коммуникации важна для передачи:

- А) Закона
- Б) Нормы
- В) Порядка
- Г) Смысла

17. Смайлик как знак относится к следующему типу коммуникации:

- А) Устной
- Б) Письменной
- В) Директивной
- Г) Бюрократической

18. Пиктограмма как знак относится к следующему типу коммуникации:

- А) Формальная
- Б) Транзактная
- В) Визуальная
- Г) Неформальная.

19. Коммуникация, возникающая внутри индивида:

- А) Внутриличностная
- Б) Межличностная
- В) Групповая
- Г) Общественная

20. Коммуникация с другим человеком:

- А) Внутриличностная
- Б) Межличностная
- В) Групповая
- Г) Общественная

21. Коммуникация, возникающая в малой группе, когда каждый может быть услышан другими:

- А) Внутриличностная
- Б) Межличностная
- В) Групповая
- Г) Общественная

22. Коммуникации, возникающие в процессе человеческого общения по различным интересам и каналам, включая слухи:

- А) Формальная
- Б) Транзактная
- В) Визуальная

- Г) Неформальная.
23. По средствам коммуникации различают следующие виды коммуникации (2 ответа):
 А) Прямая
 Б) Косвенная
 В) Вербальная
 Г) Невербальная
24. Монолог, диалог, полилог – это виды коммуникации по следующему основанию:
 А) По средствам передачи сообщения
 Б) По форме передачи информации
 В) По цели сообщения
 Г) По направленности
25. Совещание – это вид коммуникации по следующему основанию:
 А) По средствам передачи сообщения
 Б) По форме коммуникационного события
 В) По цели сообщения
 Г) По направленности
26. Коммуникация, устанавливаемая между равноправными и равноуровневыми подразделениями организации:
 А) Внутренняя коммуникация
 Б) Внешняя коммуникация
 В) Горизонтальная коммуникация
 Г) Вертикальная коммуникация
27. Коммуникация, устанавливаемая между подразделениями организации для обмена информацией между сотрудниками и подразделениями:
 А) Внутренняя коммуникация
 Б) Внешняя коммуникация
 В) Горизонтальная коммуникация
 Г) Вертикальная коммуникация
28. Записки, личные послания относятся к:
 А) Письменной коммуникации
 Б) Вербальной коммуникации
 В) Невербальной коммуникации
 Г) Неформальной вербальной коммуникации
19. Обмен информацией между людьми – это
 А) коммуникативная сторона общения
 Б) интерактивная сторона общения
 В) перцептивная сторона общения
 Г) все варианты ответов
30. К невербальной коммуникации НЕ относится:
 А) жесты, мимика, позы
 Б) речь
 В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи
 Г) мимикрия

Ключ к тестовому заданию

№ этапа 4 № вопроса	1 вариант	2 вариант
1	А	А
2	Б	А
3	Б	А

4	A	Б
5	A	Б
6	A	A
7	A	A
8	B	A
9	Б	A
10	Б	B
11	B	A
12	Г	B
13	Б	Б
14	Г	Б
15	Б	B
16	Б	Г
17	Б	Б
18	B	Г
19	A	Б
20	Б	Б
21	B	Б
22	Г	Б
23	A	B
24	Г	Г
25	B, Г	A
26	Б	Г
27	Б	B, Г
28	B	Б
29	A	Б
30	A	B

