

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра рекламы и связей с общественностью
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры

Протокол №10 от 01 июня 2020.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТРЕНИНГ КОММУНИКАЦИЙ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой
сфере»

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы Тренинг коммуникаций дисциплины уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

п\п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Введение в тренинг коммуникации: Основные понятия.	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
2.	Тренинг групповой сплочённости.	УК-3, ОПК-7	УК-3.2. Уметь: вырабатывать командную стратегию и проявлять лидерство	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
3.	Тренинг осознания коммуникативной «Я-концепции».	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
4.	Тренинг «Невербальная коммуникация»	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
5.	Тренинг сенситивности.	УК-3, ОПК-7	УК-3.1. Знать: основные характеристики лидерства и командной работы. ОПК-7.3. Владеть: приёмами эффективной, социально-ответственной коммуникации	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
6.	Тренинг ассертивного (уверенного) поведения.	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
7.	Тренинг коммуникативности «Активное слуша-	УК-3, ОПК-7	УК-3.1. Знать: основные характеристики	Дискуссия, обсуждение ито-

	ние».		лидерства и командной работы. ОПК-7.2. Уметь: успешную межличностную и деловую коммуникацию.	гов упражнения
8.	Тренинг влияния и противостояния влиянию.	УК-3, ОПК-7	УК-3.2. Уметь: вырабатывать командную стратегию и проявлять лидерство ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
9.	Тренинг целеполагания и	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.3. Владеть: приёмами эффективной, социально-ответственной коммуникации	Дискуссия, деловая игра, обсуждение итогов
10.	Тренинг таймменеджмента.	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, деловая игра, обсуждение итогов
11.	Тренинг мотивации	УК-3, ОПК-7	УК-3.3. Владеть: навыками командообразования	Дискуссия, деловая игра, обсуждение итогов
12.	Тренинг личной эффективности	УК-3, ОПК-7	ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, деловая игра, обсуждение итогов
13.	Тренинг «Деловая беседа»	УК-3, ОПК-7	УК-3.1. Знать: основные характеристики лидерства и командной работы. ОПК-7.2. Уметь: организовывать межличностную и деловую	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения

			коммуникацию.	
14	Тренинг «Собеседование. Деловое совещание»	УК-3, ОПК-7	УК-3.3. Владеть: навыками командообразования ОПК-7.1. Знать: сущность коммуникативной компетентности и пути её достижения	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
15	Тренинг «Деловая переписка»	УК-3, ОПК-7	УК-3.2. Уметь: вырабатывать командную стратегию и проявлять лидерство	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
16	Тренинг «Лидерство и командообразование»	УК-3, ОПК-7	УК-3.3. Владеть: навыками командообразования.	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
17.	Тренинг стрессоустойчивости	УК-3, ОПК-7	УК-3.1. Знать: основные характеристики лидерства и командной работы. ОПК-7.2. Уметь: организовывать межличностную и деловую коммуникацию.	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
18.	Тренинг «Презентация»	УК-3, ОПК-7	УК-3.2. Уметь: вырабатывать командную стратегию и проявлять лидерство ОПК-7.3. Владеть: приёмами эффективной, социально-ответственной коммуникации	Дискуссия, обсуждение итогов упражнения
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				Зачёт

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Тема: Тренинг групповой сплочённости

Дискуссия: Сигнализаторство в коллективе: за и против.

Кейс: Коммуникации в конфликтных деловых ситуациях

СТРУКТУРА КЕЙСА

1. Методическая часть:

- место данного кейса в структуре учебной дисциплины;

Кейс «Коммуникации в конфликтных ситуациях» направлен на формирование компетенций УК-3, ОПК-7. Он позволяет детально проанализировать коммуникации в условиях конфликта и дать практические рекомендации по его преодолению.

Организация работы над кейсом: данный кейс предлагается студентам на практическом занятии, студенты разбиваются по группам по 5 чел., каждая группа предлагает своё решение кейса, побеждает та группа, которой удаётся представить наиболее убедительный анализ и решение проблемной ситуации. Время проведения кейса – 45 минут.

Сюжетная часть.

Компания А, давно существующая на интернет-рынке, имеет многочисленную и известную социальную сеть. Компания Б. только выходит на рынок и имеет все шансы быть конкурентом компании А. Компания А обращается в PR-агентство С с целью провести PR-кампанию, улучшающую на рынке её положение. PR-агентство С проводит ряд акций с участием журналистов. На них группа шептунов распространяет слухи, о том что компания А использует личные данные пользователей соц сети, продавая их. Разразившийся в прессе скандал резко снижает востребованность соц сети компании А.

Вопросы по кейсу:

1. Оцените, с точки зрения коммуникации, действия участников рынка. Какие коммуникативные нормы нарушены?
2. Кто и при каких условиях является пострадавшей стороной?
3. Какие меры нужно предпринять для того, чтобы спасти репутацию для участников рынка?
4. Какие коммуникативные действия нужно предпринять, чтобы преодолеть конфликт?

3. Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях и в самостоятельной работе являются проводимые преподавателем контрольные срезы оценки знаний с использованием тестовых заданий, которые позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления, полученных бакалаврами знаний по изучаемому предмету.

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе - 85
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 90 мин.
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: (да) (нет) *указывается нужное*
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: (да) (нет) *указывается нужное*
5. Критерии оценки результатов тестирования : : 5 (отлично) – 90 – 100%; 4 (хорошо) – 75 – 89%; 3 (удовлетворительно) – 60 – 74%; 2 (неудовлетворительно) – менее 60%.

Образцы тестов.

1. «Я – высказывания» имеют задачу:

1. Настоять на своей точке зрения.
2. Сообщить о своей потребности в неконфликтной форме

2. Эффективность коммуникации определяется:

- 1) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств;
- 2) личным мнением руководителя организации;
- 3) количеством сэкономленных в результате коммуникации средств;
- 4) количеством привлечённых клиентов.

Вопросы для подготовки к текущему контролю по дисциплине (зачету)(ч.1)

1. Понятие коммуникации и социальной коммуникации.
2. Виды социальной коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Понятие и критерии эффективной коммуникации.
5. Коммуникативная компетентность личности: определение, признаки, способы достижения.
6. Понятие социально-психологического тренинга. Задачи тренинга коммуникации.
7. Правила групповой работы в тренинге. Понятие обратной связи.

8. Специфика межличностной коммуникации.
9. Структура «Я-концепции» личности.
10. Невербальная коммуникация: ее особенности и проявления в коммуникации.
11. Понятие эмпатии и место эмпатии в структуре коммуникативных качеств личности. Эмоциональный интеллект.
12. Чувства и эмоции в коммуникации. Техники управления чувствами и эмоциями в коммуникации.
13. Понятие «Ты-высказывания» и «Я-высказывания». Техника «Я-высказывания».
14. Факторы, повышающие и понижающие эмоциональное напряжение в коммуникации. Техники снятия напряжения в коммуникации.
15. Стрессоустойчивость в межличностной и деловой коммуникации.
16. Неуверенное, агрессивное и уверенное поведение в коммуникации. Понятие и признаки ассертивного (уверенного) поведения.
17. Правила уверенного отказа
18. Правила уверенной просьбы
19. Понятие активного слушания и его виды.
20. Виды вопросов и их значение в коммуникации.
21. Вербализация как техника активного слушания.
22. Понятие малого и большого разговора в коммуникации. Роль малого разговора в коммуникации.
23. Влияние в коммуникации и его виды.
24. Манипуляция как вид влияния.
25. Признаки манипуляции и приемы противостояния манипулятивному воздействию.
- 26.

Вопросы для подготовки к текущему контролю по дисциплине (зачету)(ч.2)

27. Понятие жизненной цели. Правила постановки цели.
28. Техники достижения цели.
29. Таймменеджмент: методы управления временем.
30. Вербальные и невербальные средства самопрезентации.
31. Понятие мотивации. Виды мотивации
32. Понятие деловой беседы. Функции деловой беседы.
33. Телефонный разговор: виды, алгоритм проведения, значение в коммуникации.
34. Деловая беседа. Виды деловой беседы. Формы проведения деловой беседы.
35. Понятие деловых переговоров. Стратегия и тактика деловых переговоров.
36. Виды собеседований. Подготовка резюме.
37. Визитная карточка и ее значение в деловых коммуникациях.
38. Деловое совещание как метод принятия решений.
39. Правила деловой переписки.
40. Подготовка и проведение пресс-конференции.
41. Документационное обеспечение делового совещания.
42. Специфика деловой коммуникации.
43. Способы мотивации сотрудников в трудовом коллективе.
44. Лидерство в организациях.
45. Процесс принятия управленческих решений.
46. Понятие тимбилдинга и способы создания команды.
47. Стрессоустойчивость и пути её достижения.
48. Презентация и способы её организации. Работа с возражениями.