

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 21.10.2023 16:30:14
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Коммуникации в региональном управлении

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Региональное управление
Год начала обучения	2023 г.
Форма обучения	очная; очно-заочная
Реализуется в семестре	5 5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проверки уровня сформированности компетенций по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (направленность (профиль) «Региональное управление»).
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Коммуникации в региональном управлении»
3. Разработчик: Куликова Е.А., доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного и муниципального управления

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Штапова И.С. – заведующий кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления.

Члены комиссии:

Русинова О.С. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления;

Пархоменко Н.А. - доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления.

Представитель организации-работодателя: Белова Татьяна Леонидовна, начальник отдела отчетности и контроля финансового управления администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленность (профиль) «Региональное управление» и рекомендуется для проверки уровня сформированности компетенций.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции (ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворитель но) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-4				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> <i>ИД-1. УК-4.</i> Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач. <i>ИД-2. УК-4.</i> Разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. <i>ИД-3. УК-4.</i> Обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Не способен применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, применяя коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языках на минимальном уровне.	Способен применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, применяя коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языках на минимальном уровне.	Способен определять круг задач и применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, применяя коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языках на среднем уровне, использует полученные знания в профессиональной деятельности	Способен определять круг задач и применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, применяя коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языках, использует полученные знания для решения задач профессиональной деятельности в сфере управления регионом.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> <i>ИД-3 ПК-1</i> Способен осуществлять основные функции управления территорией,	Не способен применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и выполнять	Способен применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и выполнять анализ процессов межличностного	Способен определять круг задач и применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и использовать	Способен определять круг задач и применять знания о коммуникациях в региональном управлении, и выполнять анализ

Документ подписан
Электронной подписью
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

деятельностью органов государственного и муниципального управления; определять цели их развития	анализ процессов межличностного общения в деятельности органов государственного и муниципального управления и выявлять возможности его улучшения, использовать навыки деловой коммуникации в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления при управлении территорией.	общения в деятельности органов государственного и муниципального управления и выявлять возможности его улучшения, использовать навыки деловой коммуникации в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления при управлении территорией на минимальном уровне.	выполнять анализ процессов межличностного общения в деятельности органов государственного и муниципального управления и выявлять возможности его улучшения, использовать навыки деловой коммуникации в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления при управлении территорией, на среднем уровне использует полученные знания в профессиональной деятельности.	процессов межличностного общения в деятельности органов государственного и муниципального управления и выявлять возможности его улучшения, использовать навыки деловой коммуникации в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления при управлении территорией, использует полученные знания для решения задач профессиональной деятельности в сфере управления территорией.
---	--	--	--	--

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
		Форма обучения очная; очно-заочная семестр 5	
1.	3.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1. Определенного темпа речи. 2. Информационных технологий. 3. Устной речи.	УК-4
2.	2.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: 1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами. 2. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга. 3. Использование партнерами поддерживающих техник.	УК-4
3.	3.	Персональная дистанция в процессе общения: 1. 120-350см. 2. 15-50см. 3. 50-120см.	УК-4
4.	2.	Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: 1. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия. 2. Личностно-психологических сил манипулятора. 3. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями.	УК-4
5.	2.	Адресат манипуляции в деловом общении — это: 1. Партнер, который может стать жертвой манипуляции. 2. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие. 3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.	УК-4
6.	2.	Литературный язык не используется: 1. В научной речи. 2. В невербальном общении. 3. В официально-деловой речи.	ИД-3 ПК-1
7.	1.	Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в... 1. Служебной сфере. 2. Сфере общения. 3. Процессе взаимодействия.	ИД-3 ПК-1
8.	1.	Главное требование культуры общения по телефону – это... 1. Краткость (лаконичность) изложения.	ИД-3 ПК-1

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

		2. Длительность общения. 3. Четкость изложения.	
9.	3.	Основные функции общения: 1. Информационная, регулятивная, аффективная. 2. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная. 3. Регулятивная, аффективная, коммуникативная, перцептивная.	ИД-3 ПК-1
10.	1.	Из каких основных этапов состоит деловая беседа? 1. Начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения. 2. Передача информации, аргументирование, принятие решения. 3. Начало беседы, аргументирование, принятие решения.	ИД-3 ПК-1
11.		Формы общения.	УК-4
12.		Коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	УК-4
13.		Менеджер как информационно-коммуникативный центр.	УК-4
14.		Понятие, сущность делового общения.	УК-4
15.		Правила делового разговора.	УК-4
16.		Формы управленческого общения.	УК-4
17.		Внешний коммуникационный поток.	УК-4
18.		Структура и средства общения.	УК-4
19.		Роль информации в государственном и муниципальном управлении.	УК-4
20.		Жесты в коммуникациях.	УК-4
21.		Виды жестов.	УК-4
22.		Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника.	УК-4
23.		Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.	УК-4
24.		Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.	УК-4
25.		Стандартизированный уровень общения.	УК-4
26.		Структура коммуникативной компетентности личности.	ИД-3 ПК-1
27.		Коммуникативная культура специалиста.	ИД-3 ПК-1
28.		Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.	ИД-3 ПК-1
29.		Корректные и некорректные вопросы.	ИД-3 ПК-1
30.		Конфликт как разновидность конфронтации.	ИД-3 ПК-1
31.		Виды, структура и стадии протекания конфликтов.	ИД-3 ПК-1
32.		Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.	ИД-3 ПК-1
33.		Национальные стили деловых отношений.	ИД-3 ПК-1

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

34.		Порядок представления и знакомств.	ИД-3 ПК-1
35.		Личное и официальное знакомство.	ИД-3 ПК-1
36.		Визитная карточка.	ИД-3 ПК-1
37.		Формы речевого и невербального представления.	ИД-3 ПК-1
38.		Оформление визитной карточки и представление.	ИД-3 ПК-1
39.		Голос в невербальных коммуникациях.	ИД-3 ПК-1
40.		Интерпретация человеческого голоса.	ИД-3 ПК-1

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая оценка уровня знаний студентов ОЗФО не предусмотрена.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «зачтено с оценкой» выставляется студенту, если он способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на достаточно высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенция УК-4; ИД-3 ПК-1 освоена на высоком уровне.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Зачет не выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенция УК-4; ИД-3 ПК-1 не сформирована, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023