ФГОСВО
(версия3++)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»

Челябинск 2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 45880B7BBB8A2AEBAD39360286A0AA3C
Владелец: Синецкий Сергей Борисович
Действителен: с 29.09.2025 до 23.12.2026

МИНИСТЕРСТВ ОКУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра социально-культурной деятельности

Фонд оценочных средств

По дисциплине

«Профессиональная коммуникация в менеджменте»

Программа бакалавриата

«Управление организацией в сфере культуры»

По направлению подготовки

51.03.03 Социально-культурная деятельность

квалификация: бакалавр

Челябинск 2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная коммуникация» составлен в соответствии с требованиями ФГОСВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность.

Автор-составитель: Соколова Н.А. профессор кафедры социально-культурной деятельности

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная коммуникация в менеджменте» как составная часть ОПОП на заседании совета культурологического факультета рекомендован к рассмотрению экспертной комиссией,протокол №8 от 22.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/СМДМ.

Фонд оценочных средств по дисциплине «профессиональная коммуникация» как составная часть ОПОП утвержден на заседании Ученого совета института протокол №8от 29.05.2023.

Учебныйгод	**№ протокола, дата утверждения**
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	Протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026
2027/28	

1.Составные части фонда оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств(далее–ФОС) представлен:

–ФОС в составе рабочей программы дисциплины;

–комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов;

–материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2.ФОС в составе рабочей программы дисциплины

ФОС в соответствии с Положением «Опорядке разработки и утверждении и основных профессиональных образовательных программ–программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв.Ученымсоветом,протокол№7от22.04.2019,приказ83-пот24.04.2019) входит всостав рабочей программы дисциплины (раздел№6)ивключает следующие пункты и подпункты:

6.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1.Переченькомпетенцийсуказаниемэтаповихформированиявпроцессеосвоенияобразовательнойпрограммы.Таблица6,7.

6.2.Описаниепоказателейикритериевоцениваниякомпетенцийнаразличныхэтапахихформирования,описаниешкалоценивания.

6.2.1.Показателиикритерииоцениваниякомпетенцийнаразличныхэтапахихформирования Таблицы8,9

6.2.2.Описаниешкалоценивания.

6.2.2.1.Описаниешкалыоцениванияответанаэкзамене(зачете) (пятибалльнаясистема).Таблица10.

6.2.2.2.Описание шкалы оцениванияТаблица11.

6.3.Типовыеконтрольныезаданияилиныематериалы,необходимыедляоценкизнаний,умений,владений,характеризующихэтапыформированиякомпетенцийвпроцессеосвоенияобразовательнойпрограммы.

*6.3.1.Материалыдляподготовкикзачетуиэкзамену.*Таблица12,13.

6.3.2.Темыиметодическиеуказанияпоподготовкерефератов,эссеитворческихзаданийподисциплине.

6.3.3.Методическиеуказанияповыполнениюкурсовойработы.

6.3.4.Типовыезаданиядляпроведениятекущегоконтроляформированиякомпетенций.

6.3.4.1.Планысеминарскихзанятий.

6.3.4.2.Заданиядляпрактическихзанятий.

6.3.4.3.Темыизаданиядлямелкогрупповых/индивидуальныхзанятий.

6.3.4.4.Типовыетемыизаданияконтрольныхработ(контрольногоурока).

6.3.4.5.Тестовыезадания.

6.4.Методическиематериалы,определяющиепроцедурыоцениваниязнаний,умений,владений,характеризующихэтапыформированиякомпетенций.

3.Комплект аттестационных педагогических измерительных материалов

Спецификация АПИМ

ЦельАПИМ	Оценкаучебныхдостижений
ФункцияАПИМ	Контроль,диагностика
Видконтроля	Текущийконтрользнанийобучающихся.Возможноприменениеврамкахпромежуточнойаттестациииипроверкиостаточныхзнаний
МодельАПИМ	**Уровнева ямодель** представлена в трех взаимосвязанных блоках заданий: – *Блок1.З*адания**науровне«знать»**вформе«выбородного,двухиболееправильныхо

	тветовизпредложенных»выявляютвосновномзнаниевыйкомпонентподисциплинеиоцениваютсяпобинарнойшкале«правильно-неправильно»; – Блок2.Заданиянауровне«знать»и«уметь»вформе«установлениесоответствия(последовательности)»,вкоторыхнетявногоуказаниянаспособвыполнения,дляихрешенияобучающийсясамостоятельновыбираетодинизизученныхспособов.Заданияданногоблокапозволяютоценитьнетолькознанияподисциплине,ноиумения пользоватьсяимиприрешениистандартных,типовыхзадач. – Блок3.Заданиянауровне«знать»,«уметь»,«владеть»представленывформекейс-задания,содержаниекоторогопредполагаетиспользованиекомплексауменийинавыков,длятогочтобыобучающийсямогсамостоятельносконструироватьспособрешения,комбинируяизвестныеемуспособыипривлекаямеждисциплинарныезнания.Кейс-заданиепредставляетсобойучебноезадание,состоящееизописанияреальнойситуациииисовокупностисформулированныхкнейвопросов.Выполнениеобучающимся кейс-заданийтребуетрешенияпоставленнойпроблемы(ситуации)вцеломипроявленияумения анализироватьконкретнуюинформацию,прослеживатьпричинно-следственныесвязи,выделятьключевыепроблемыиметодыихрешения. Блок4.Заданиянауровне«знать»,«уметь»,«владеть»представленывформеоткрытыхвопросов,предполагающихкраткийсвободныйответ.
Количество тестовых заданий	Некаждуюкомпетенциюдолжнобытьразработано40задний,вт.ч. Блок1–6тестовыхзаданий; Блок2–6тестовыхзаданий; Блок3–4кейса Блок4–10открытыхвопросов
Время тестирования (мин)	90мин.
Планируемые результаты освоения	УК -3
Перечень документов, используемых при планированииодержаниятеста	ФГОСВОпонаправлениюподготовки51.03.03Социально-культурнаядеятельность,рабочаяпрограммадисциплины
Разработчики	Н.А. Соколова , профессор кафедры социально-культурной деятельности
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Банк заданий с ответами

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Код задания	**Задание**	**Ключ правильного ответа**

Блок 1	**Выберитеправильныйответ(ы)**	
1.1	Что из перечисленного относится к основным целям профессиональной коммуникации в корпоративной социальной политике? a) Улучшение имиджа компании b) Увеличение прибыли без учета сотрудников c) Формирование доверия между руководством и сотрудниками d) Полное игнорирование обратной связи	a, c
1.2	Какие каналы коммуникации чаще всего используются дляпрофессиональной коммуникации в рамках корпоративной социальной политики? a) Электронная почта и внутренние порталы b) Случайные устные разговоры вне работы c) Публичные выступления и тренинги d) Социальные медиа и личные блоги сотрудников	a, c
1.3	Какое из утверждений характеризует принцип прозрачности в профессиональной коммуникации по корпоративной социальной политике? a) Сокрытие информации от сотрудников b) Обеспечение открытого доступа к важной информации c) Манипуляция фактами для выгоды компании d) Игнорирование вопросов сотрудников	b
1.4	Что включает в себя корпоративная социальная политика в контексте профессиональной коммуникации? a) Только внутренние коммуникации с сотрудниками b) Общение между компанией и внешними заинтересованными лицами c) Игнорирование социальных проблем работников d) Формирование этических стандартов взаимодействия	b, d
1.5	Какие навыки важны для эффективного делового общения в корпоративной социальной политике? a) Эмпатия b) Игнорирование конфликтов c) Активное слушание d) Игнорирование обратной связи	a, c
1.6	Какова роль профессиональной коммуникации в укреплении корпоративной социальной ответственности? a) Снижение эффективности сотрудничества b) Формирование позитивной корпоративной культуры c) Увеличение конфликтов внутри коллектива d) Разрушение связей между сотрудниками	b
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого.Учтите, чтодинизэлементовправогостолбцалишний.Ответказаданиямзапишитеввидесочетанияцифрибукв,соблюдаяпоследовательностьлевогостолбца,безпробеловизнаковпрепинания.Например,1А2Б3В ИлиРасположитеследующиесобытия(явления,процессыит.п.)вправильнойпоследовательности.Ответказаданиямзапишитеввидесочетанияцифр,которымиобозначенысобытия(явления,процессыит.п.)вправильнойпоследовательности**,безпробеловизнаковпрепинания.Например,3421**	
2.1	Расположите этапы профессиональной коммуникации в корпоративной социальной политике в правильной	b d c **a**

<table>
<tr><td></td><td>последовательности:
a) Обратная связь
b) Определение целей коммуникации
c) Выбор канала общения
d) Подготовка сообщения</td><td></td></tr>
<tr><td>2.2</td><td>Соотнесите виды общения с их характеристиками:<table><tr><th>виды</th><th>характеристики</th></tr><tr><td>a) Вербальное общение</td><td>1 Использование жестов и мимики</td></tr><tr><td>b) Невербальное общение</td><td>2 Обмен устными и письменными сообщениями</td></tr><tr><td>c) Формальное общение</td><td>3 Общение в рамках официальных процедур</td></tr><tr><td>d) Неформальное общение</td><td>4 Общение в неформальной обстановке</td></tr></table></td><td>A2B1C3D4</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>Расположите принципы профессиональной коммуникации по степени важности для построения доверия (от наиболее важного к менее важному):
a) Открытость
b) Конфиденциальность
c) Последовательность
d) Вежливость</td><td>ACDB</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>Соотнесите задачи корпоративной социальной политики и соответствующие методы коммуникации:<table><tr><th>задачи</th><th>методы</th></tr><tr><td>a) Повышение вовлечённости сотрудников</td><td>1 Тренинги и семинары</td></tr><tr><td>b) Реализация этических стандартов</td><td>2 Внутренние коммуникационные кампании</td></tr><tr><td>c) Улаживание конфликтов</td><td>3 Медиация и переговоры</td></tr><tr><td>d) Повышение корпоративного имиджа</td><td>4 Внешние PR-акции</td></tr></table></td><td>A2B1C3D4</td></tr>
<tr><td>2.5</td><td>Расположите шаги разрешения конфликта в профессиональной коммуникации:
a) Анализ причины конфликта
b) Поиск компромисса
c) Обсуждение с участниками
d) Подведение итогов и закрепление договорённостей</td><td>ACBD</td></tr>
<tr><td>2.6</td><td>Соотнесите виды обратной связи с их эффектом:<table><tr><th>виды</th><th>эффект</th></tr><tr><td>a) Положительная обратная связь</td><td>1 Мотивирует к улучшению и развитию</td></tr><tr><td>b) Конструктивная критика</td><td>2 Может привести к демотивации и снижению эффективности</td></tr><tr><td>c) Негативная обратная связь без предложений</td><td>3 Поддерживает и укрепляет позитивное поведение</td></tr><tr><td>d) Отсутствие обратной связи</td><td>4 Вызывает неопределённость и</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

	неудовлетворённость	
Блок 3	***Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания***	
3.1	В компании возник конфликт между руководством и сотрудниками из-за недостаточной обратной связи по вопросам социальной политики. Какое решение вы предложите для улучшения коммуникации?	Ввести регулярные встречи и каналы для открытой обратной связи, например, внутренний портал с возможностью анонимных вопросов и конструктивных предложений
3.2	В ходе внедрения новой корпоративной социальной программы сотрудники выражают недоверие из-за недостатка информации о целях и выгодах инициативы. Как улучшить деловое общение?	Провести презентации и обучающие сессии с подробным объяснением целей, преимуществ и практического влияния программы на сотрудников
3.3	Компания получила негативные отзывы о стиле общения руководства с коллективом, что снижает вовлечённость в социальные проекты. Какие шаги стоит предпринять?	Обучить менеджмент навыкам эмпатии и активного слушания, внедрить более прозрачный и уважительный стиль коммуникации
3.4	В организации планируется запустить внутреннюю кампанию по социальной ответственности, но сотрудники не проявляют интереса. Как повысить эффективность коммуникации?	Использовать интерактивные форматы (конкурсы, кейс-игры), вовлекать сотрудников в подготовку и реализацию, подчеркивать личную значимость и результаты участия
Блок 4		
4.1	Какиеосновныебарьерысуществуютдляоткрытогоипрозрачногоделовогообщениямеждуруководствомисотрудникамивсоциальнойполитике?	Бюрократия,недоверие,страхнегативныхпоследствийинедостатокобратнойсвязи
4.2	*Насколько эффективно деловое общение может влиять на формирование позитивного имиджа компании в рамках корпоративной социальной политики?*	Эффективноеобщениеспособствуетукреплениюдовернияиулучшениюрепутации,чтоявляетсяключевымэлементомКСО
4.3	Каккорпоративнаясоциальнаяполитикаможетизменитьсяприехваткеквалифицированныхспециалистовпокоммуникациям?	Снижаетсякачествокоммуникаций,снижаетсявовлечённостьиэффективностьсоциальныхинициатив
4.4	Вкакойстепенифинансовыеограничениякомпаниивлияютнакачествоичастотуделовогообщенияпосоциальнойполитике?	Ограниченныйбюджетснижаетобъемкоммуник

		аций,уменьшаетохватик ачествопрограмм
4.5	Можетлинавязываниесоциальнойполитикисостороныгосударстванегативносказатьсянамотивациируководстваисотрудников?	Да,эточастовызываетсопротивлениеиформальноеисполнениебезвнутреннеймотивации
4.6	Какрегиональныеикультурныеособенностивлияютнапрактикиделовогообщениявкорпоративнойсоциальнойполитике?	Необходимлокальныйподход,учитывающийменталитет,традициииисоциальныеожидания
4.7	Наскольковажнаобратнаясвязьотсотрудниковдляуспешноговнедренияkорпоративнойсоциальнойполитики?	Крайневажнадлякорректировкипрограммиповышениядоверия
4.8	Какиерискинесетнеэффективноеделовоеобщениедляреализациисоциальныхинициативкомпании?	Потерядоверия,снижениевовлечённости,ухудшениерепутации,конфликтныеситуации
4.9	ВлияетлииспользованиесовременныхцифровыхкоммуникационныхплатформнакачестводеловогообщениявКСО?	Да,улучшаетскорость,доступностьинформацииивовлеченность,нотребуетграмотногоуправления
4.10	Какможносбалансироватьконфиденциальностьипрозрачностьвкоммуникацияхпокорпоративнойсоциальнойполитике?	Черезчёткопрописанныеправила,выборканаловиуровнейдоступакинформации

4.Материалы, необходимые для оценки умений и владений

(практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации)

Задача 1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель предъявляет претензии сотруднику и служебной запиской докладывает об этом руководителю. Вопрос. Продиагностируйте причины конфликта. Какие методы можно использовать для этого.

Задача 2. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам, не отпустил в важную командировку и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. Продиагностируйте причины конфликта. Какие методы можно использовать для этого

Задача 3. Девушка работала социальным педагогомв социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних очень успешно, ее любили дети, уважали сотрудники. Ей предложили перейти на работу в управление социальной защиты в отдел опеки и попечительства. Она перешла. В течение месяца у нее возникло много проблем, она не успевала оформлять необходимые документы, делала ошибки в работе с ними. Зав. отделом ее постоянно ругала и сказала, что из нее не будет толку. Вопрос. Продиагностируйте причины конфликта. Какие методы можно использовать для этого.

Задача 4. В учреждении работает отдел по связям с общественностью, который осуществляет внешние связи учреждения. Директор принимает советника по связям с общественностью, который подчиняется только ему. Вскоре возникают конфликты между начальником отдела по связям с общественностью и советником директора. Вопрос. Продиагностируйте причины конфликта. Какие методы можно использовать для этого.

Задача 5. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке. Задание. Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом? Какими методами его можно изучать?

Задача 6. На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация: 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива; 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность); 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него. Задание. Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности. Какими методами его можно изучать?

Лист изменений в ФОС по дисциплине

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебныйгод	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	Протокол № 8 от 26.05.2025		Изменен автор-составитель: Соколова Н.А.
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026		Без изменений
2027/28	Протокол№ дд.мм.гггг		