

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Наумова Наталия Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41  
Уникальный программный ключ:  
6b5279da4e034bffa772803da5b7bf5586c6b3

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(МГОУ)  
Экономический факультет  
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры  
Протокол от « 09 » июня 2021г., № 11  
Зав. кафедрой Солодилов А.В.

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**По учебной дисциплине**  
Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

**Направление подготовки**  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

**Профиль:**  
Государственная и муниципальная служба

**Квалификация**  
Бакалавр

**Формы обучения**  
Очная, очно-заочная

Мытищи  
2021

# 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                                                               | Этапы формирования                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК- 3 «способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»                                                                                                                                                  | Работа на учебных занятиях (Темы 1,5)<br>Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)    |
| УК- 4 «способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»                                                                                    | Работа на учебных занятиях (Темы 4,5)<br>Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)    |
| ОПК-7 «способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации» | Работа на учебных занятиях (Темы 2, 3,6)<br>Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников) |

## 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Оцениваемые компетенции | Уровень сформированности | Этап формирования                                                                                                | Описание показателей                                                                                                                                              | Критерии оценивания                          | Шкала оценивания |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|
| УК-4                    | Пороговый                | 1.Работа на занятиях (Темы 1,4)<br>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятель | Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной | Опрос<br>Реферат/контрольная работа<br>Зачет | 41-60 баллов     |

|  |             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                              |               |
|--|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|
|  |             | ный поиск источников)                                                                                                                             | деятельности, приемы научной дискуссии;<br>Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;<br>составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности;                                                                                                                                                                               |                                              |               |
|  | Продвинутый | 1.Работа на учебных занятиях (Темы 3,5,6,7)<br>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников) | Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной деятельности, приемы научной дискуссии;<br>Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;<br>составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности;<br>Владеть: | Опрос<br>Реферат/контрольная работа<br>Зачет | 61-100 баллов |

|       |           |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |              |
|-------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|
|       |           |                                                                                                                                                          | <p>навыками устной и письменной коммуникации, научным и официально-деловым стилями общения, навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности.</p>                                                                                                                                                                 |                                                             |              |
| УК -3 | Пороговый | <p>1.Работа на учебных занятиях (Темы 1,4)</p> <p>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)</p> | <p>Знать:</p> <p>Основы организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;</p> <p>Уметь:</p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;</p> | <p>Опрос</p> <p>Реферат/контрольная работа</p> <p>Зачет</p> | 41-60 баллов |

|  |             |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |               |
|--|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|
|  | Продвинутый | <p>1. Работа на учебных занятиях (Темы 2, 3, 5, 6, 7)</p> <p>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)</p> | <p>Знать: значение организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений в коллективе в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач.</p> | Опрос<br>Реферат/контрольная работа<br>Зачет | 61-100 баллов |
|--|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|

|       |           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |               |
|-------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|
|       |           |                                                                                                                                                           | <p>Владеть:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений в коллективе в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач.</p>                             |                                                             |               |
| ОПК-7 | Пороговый | <p>1. Работа на учебных занятиях (Темы 1,4)</p> <p>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)</p> | <p>Знать:</p> <p>фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом;</p> <p>Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую</p> | <p>Опрос</p> <p>Реферат/контрольная работа</p> <p>Зачет</p> | 61-100 баллов |

|  |             |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |               |
|--|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|
|  |             |                                                                                                                                                           | <p>переписку и документирование дого-ворно-правовых отношений экономической деятельности фирмы;</p> <p>разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп.</p> <p>Владеть:</p>                                                                         |                                                             |               |
|  | Продвинутый | <p>1. Работа на учебных занятиях (Темы 1,4)</p> <p>2. Самостоятельная работа (Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников)</p> | <p>Знать:</p> <p>фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом;</p> <p>Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование дого-ворно-правовых</p> | <p>Опрос</p> <p>Реферат/контрольная работа</p> <p>Зачет</p> | 61-100 баллов |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | <p>отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп. Владеть:</p> <p>навыками самостоятельного анализа текущей ситуации и выявления тенденций в области делового общения на внутрифирменном, микро- и макроуровне, ведения деловой беседы, проведения совещаний и переговоров;</p> |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

#### **Темы рефератов/презентаций**

Тематика рефератов/контрольных работ

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникации в системе государственного управления.
3. Научные подходы к изучению коммуникации.
4. Коммуникативная компетентность как фактор повышения конкурентоспособности специалиста.
5. Коммуникативный ресурс в управлении.
6. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

- 7.Речевая культура в деловых коммуникациях.
8. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
9. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
10. Основные принципы этики деловых отношений.
- 11.Использование эффектов восприятия в деловом общении.
- 12.Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации.
- 13.Вербальные и невербальные средства коммуникации.

#### Тематика эссе

- 1.Актуальные проблемы современной деловой коммуникации.
- 2.Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления: современный взгляд.
- 3.Этико-психологические принципы деловых коммуникаций: актуальность в современных условиях.
- 4.Классические и инновационные формы деловых коммуникаций: сравнительный анализ.
- 5.Инновационные формы деловых коммуникаций: за и против.
- 6.Специфика деловых коммуникаций в современных российских компаниях.

#### **Перечень вопросов к зачету**

- 1 Специфика и основные задачи деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.
- 2 Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
- 3 Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления.
- 4 Коммуникационные механизмы влияния общества на управление.
- 5 Основные направления воздействия государства на общество.
- 6 Коммуникативные проблемы, связанные с социально-культурными различиями.
- 7 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
- 8 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- 9 Использование эффектов восприятия в деловом общении.
- 10 Классификация методов государственной коммуникации.
- 11 Формы государственной коммуникации.
- 12 Каналы государственной коммуникации.
- 13 Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы.
- 14 Применения технологий PR в государственном управлении.
- 15 Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.
- 16 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
- 17 Приемы устранения коммуникативных барьеров.

- 18 Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 19 Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
- 20 Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.
- 21 Деловые переговоры: подготовка, проведение и совершенствование переговорного процесса.
- 22 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
- 23 Организация и проведение делового совещания.
- 24 Деловая беседа, ее разновидности.
- 25 Презентация как форма деловой коммуникации.
- 26 Самопрезентация в деловых контактах.
- 27 Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
- 28 Внутренние и внешние письменные коммуникации.
- 29 Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 30 Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
- 31 Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- 32 Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
- 33 Виды и функции коммуникационных каналов.
- 34 Факторы эффективной коммуникации.
- 35 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
- 36 Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
- 37 Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.
- 38 Управление организационными коммуникациями.
- 39 Формы делового взаимодействия на муниципальной и государственной службе между подчиненными и руководителем.
- 40 Электронные средства современной коммуникации.
- 41 Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
- 42 Этические основы деловых коммуникаций в государственном управлении.
- 43 Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре
- 44 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
- 45 Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
- 46 Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
- 47 Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
- 48 Проблема коммуникаций между лидером и командой.

- 49 Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.
- 50 Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
- 51 Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
- 52 Особенности информационного обеспечения деятельности органа власти.
- 53 Современные проблемы статистического обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления.
- 54 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
- 55 Межкультурные различия в деловой коммуникации.
- 56 Правила написания научной статьи и выпускной квалификационной работы.

#### **1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Основными формами контроля являются опрос, реферат, презентация, зачет в 5 семестре, курсовая работа и экзамен в 6 семестре.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

**Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания**

| <b>Вид работы</b>           | <b>количество баллов</b> |
|-----------------------------|--------------------------|
| Посещаемость                | до 10 баллов             |
| Опрос                       | до 20 баллов             |
| Презентация                 | до 20 баллов             |
| Реферат /контрольная работа | до 20 баллов             |
| Зачет                       | до 30 баллов             |

##### **1.4.1. Шкала оценки посещаемости:**

|                        |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
|------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| <b>посещаемость, %</b> | 100 | 90 | 80 | 70 | 60 | 50 | 40 | 30 | 20 | 10 | 0 |
| <b>в баллах</b>        | 10  | 10 | 9  | 8  | 7  | 4  | 3  | 2  | 0  | 0  | 0 |

1.4.2. Написание *реферата/контрольной работы* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата/контрольной работы*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном

уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

| Критерии оценивания                          | Интервал оценивания |
|----------------------------------------------|---------------------|
| 1. Степень раскрытия темы                    | 0-4                 |
| 2. Личный вклад автора                       | 0-3                 |
| 3. Структурированность материала             | 0-2                 |
| 4. Постраничные ссылки                       | 0-2                 |
| 5. Объем и качество используемых источников  | 0-2                 |
| 6. Оформление текста и грамотность речи      | 0-3                 |
| 7. Защита <i>реферата/контрольной работы</i> | 0-4                 |

1.4.3 *Опрос* оценивается от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *опроса*: 18-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

| Критерии оценивания                                                                                                                                                       | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы                                                                                                       | 18-20               |
| 2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне                                                              | 13-17               |
| 3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами | 8-12                |
| 4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей                                                                            | 0-7                 |

1.4.4 Выполнение *презентации* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *презентации*: 18-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

| Критерии оценивания | Интервал |
|---------------------|----------|
|---------------------|----------|

|                                             | оценивания |
|---------------------------------------------|------------|
| 1. Степень раскрытия темы                   | 0-3        |
| 2. Личный вклад автора                      | 0-3        |
| 3. Структурированность материала            | 0-1        |
| 4. Постраничные ссылки                      | 0-1        |
| 5. Объем и качество используемых источников | 0-1        |
| 6. Оформление текста и грамотность речи     | 0-3        |
| 7. Защита презентации                       | 0-3        |

#### 1.4.5 Шкала оценивания экзамена

| Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения | 21-30               |
| студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.                                                                                                                                                | 13-20               |
| студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.                                                                                                                                                                                                       | 6-12                |
| студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.                                        | 0-5                 |

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на экзамен 30). При неудовлетворительной сдаче экзамена (менее или равно 10 баллам) или неявке по неуважительной причине на зачет экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать экзамен.

При пересдаче экзамена используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

| №<br>п/п | ФИО | Сумма баллов, набранных в семестре |                              |                             |                                               |                       | ИТОГО<br>100 баллов |
|----------|-----|------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|          |     | Опрос<br>до 20<br>баллов           | Посещаемость<br>до 10 баллов | Презентация<br>до 20 баллов | Реферат/контрольная<br>работа<br>до 20 баллов | Зачет<br>до 30 баллов |                     |
| 1        | 2   | 3                                  | 4                            | 5                           | 6                                             | 7                     | 8                   |
| 1.       |     |                                    |                              |                             |                                               |                       |                     |