

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Межличностные эффективные коммуникации

Код модуля
1143097(2)

Модуль
Прикладные аспекты международных
коммуникаций

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бекетов Михаил Юрьевич	кандидат филологических наук, без ученого звания	Доцент	интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга
2	Савчук Галина Анатольевна	кандидат социологических наук, доцент	Заведующий кафедрой	интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга

Согласовано:

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

- Бекетов Михаил Юрьевич, Доцент, интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга
- Савчук Галина Анатольевна, Заведующий кафедрой, интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Межличностные эффективные коммуникации

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Межличностные эффективные коммуникации

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-3 -Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (PR и реклама в интернет-маркетинге; PR и реклама в интернет-маркетинге; PR и реклама в интернет-маркетинге; PR и реклама в маркетинге	Д-1 - Проявлять организаторские качества, коммуникабельность, толерантность Д-2 - Демонстрировать умение эффективно работать в команде З-1 - Излагать основные позиции теории лидерства и стили руководства З-2 - Демонстрировать понимание общих форм организации командной деятельности З-3 - Характеризовать виды командных стратегий, факторы формирования успешной	Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

<p>территории; PR и реклама в международных коммуникациях; PR и реклама в международных коммуникациях)</p>	<p>команды для эффективной деятельности П-1 - Разрабатывать стратегию командной работы с учетом целей и моделировать эффективное взаимодействие членов команды в соответствии со стратегией П-2 - Обосновать выбор членов команды и распределения полномочий (функций) ее членов, координировать взаимодействия членов команды У-1 - Координировать взаимодействия и эффективные коммуникации в команде для достижения общего результата в командной работе У-2 - Формулировать цели и задачи командной работы, определять последовательность действий по их достижению У-3 - Анализировать виды командных стратегий для достижения целей работы команды</p>	
<p>УК-5 -Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Д-1 - Проявлять толерантность в процессе межкультурного взаимодействия З-1 - Формулировать этические и правовые нормы межкультурного взаимодействия и основные принципы организации деловых контактов с учетом национальных, социокультурных особенностей З-2 - Демонстрировать понимание механизмов формирования условий психологически безопасной среды в межкультурном взаимодействии с учетом разнообразия культур П-1 - Моделировать продуктивные формы и оптимальные условия психологически-безопасной среды межкультурного взаимодействия на основе</p>	<p>Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия</p>

	<p>анализа национального и социокультурного разнообразия профессиональной среды с учетом правовых и этических норм</p> <p>У-1 - Оценивать ситуацию в процессе межкультурного взаимодействия, выбирать эффективные формы межличностных взаимодействий с учетом национальных, социокультурных особенностей и этических и правовых норм</p> <p>У-2 - Оценивать условия психологически безопасной среды межкультурного взаимодействия и определять необходимость их корректировки с учетом разнообразия культур</p>	
<p>ПК-6 -Способен отбирать и внедрять в процесс предпринимательской деятельности современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии (Международная торговля и предпринимательство)</p>	<p>З-1 - Знать современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии</p> <p>П-1 - Владеть приемами отбора и внедрения в процесс предпринимательской деятельности современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии</p> <p>У-1 - Уметь отбирать и внедрять в процесс предпринимательской деятельности современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>
<p>ПК-11 -Способен применять в профессиональной деятельности комплекс современных технологических решений, технических средств, приемов и методов онлайн и офлайн</p>	<p>З-1 - Знать комплекс современных технологических решений, технических средств, приемов и методов онлайн и офлайн коммуникаций</p> <p>П-1 - Владеть навыками применения в профессиональной деятельности комплекс современных технологических решений, технических средств,</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>

коммуникаций (Международная торговля и предпринимательство)	приемов и методов онлайн и офлайн коммуникаций У-1 - Уметь разрабатывать комплекс современных технологических решений, технических средств, приемов и методов онлайн и офлайн коммуникаций	
ПК-16 -Способен организовывать работу персонала в условиях международной предпринимательской деятельности (Международная торговля и предпринимательство)	З-1 - Знать организацию работы персонала в условиях международной предпринимательской деятельности П-1 - Владеть навыками организации работы персонала в условиях международной предпринимательской деятельности У-1 - Уметь организовывать работу персонала в условиях международной предпринимательской деятельности	Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-20 -Способен руководить разработкой плана по международному продвижению компании (Международная торговля и предпринимательство)	З-1 - Знать принципы руководства разработкой плана по международному продвижению компании У-1 - Уметь руководить разработкой плана по международному продвижению компании	Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.4		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1		
Промежуточная аттестация по лекциям – нет		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – не предусмотрено		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.6		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.4		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.6		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)

3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Культурные и гендерные различия межличностных коммуникаций
2. Каналы передачи информации. Тренинг сеситивности
3. Сопротивления и барьеры в межличностных коммуникациях: Тренинг ассертивного поведения. Работа с конфликтами
4. Основные подходы к эффективным коммуникациям. Тренинг эффективных коммуникативных навыков
5. Тренинг: Переговорный процесс

Примерные задания

Деловая игра «Переговоры с увольнением»

Вначале выбирается 1 директор. Если группа большая, то максимум 2-3 человека для топ-менеджмента крупной международной компании, специализирующейся на PR и связях с общественностью в целом, или на каком-то конкретном сегменте и уже далее все отделы будут связаны со спецификой PR.

Остальные студенты формируют небольшие группы от 3 до 5 человек. Выбирается две главные роли среди студентов: руководитель и подчиненный.

В зависимости от количества студентов, может быть выбрано от 2 до 5 отделов, в каждом отделе есть руководитель и автоматически остальные члены команды подчиненные. Определяется специализация отдела: например, отдел по интернет-рекламе, отдел по теле и радио рекламе, или отдел по связям с общественностью в Европе, отдел по связям с общественностью с партнерами из Азии. В каждой команде должны быть расписаны роли, задачи и функции, которые выполняют подчиненные и руководитель в своем отделе.

1 раунд переговоров. Ситуация: директор пригласил все отделы за стол переговоров, официально, чтобы познакомить всех со всеми, понять, кто какой функционал выполняет и за

какие сферы развития компании отвечает. Не официально директор намерен сократить количество персонала на 30%, ему важно принять решение: будет ли это целый отдел или в каждом отделе будут отдельные сотрудники. За круглым столом: директор и руководители отделов, вне стола остальные сотрудники.

2 раунд переговоров. Директор дал задание всем отделам, после общего знакомства, выработать план по сокращению издержек отдела, а также механизмам повышения прибыли, и ключевое – готовности отдела взять какие-то функции от других отделов. После небольшого периода подготовки все отделы опять оказываются за столом переговоров и должны представить свои мысли относительно трех задач. При обсуждении возможности взять какие-то функции другими отделами их предыдущие носители функции должны доказать, что они лучше справятся со своими задачами и передавать их будет неэффективно.

Далее директор, выслушав все доводы и аргументы, в любом случае принимает решение об увольнении 30% сотрудников. Но благодаря раундам переговоров станет понятно, какие функции четко персонифицированы, какие функции размыты.

Варианты сокращения:

1. Объединение отделов – сокращение числа руководителей
2. В каждом отделе урезание сотрудников из-за их большого количества и возможности оптимизации функций
3. Из разных отделов оптимизация в одном сотруднике дублирующих функций
4. Отказ от работы с каким-то сегментом: партнерами из Европы, в пользу развития и сохранения партнерства с Азией

Деловая игра заканчивается тем, что директор озвучивает решение и благодарит всех за работу.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Теоретические модели межличностной коммуникации
2. Базовые ожидания в межличностном взаимодействии
3. Роль эмоционального и социального интеллекта в эффективности коммуникаций
4. Невербальная коммуникация и её связь с эффективностью коммуникационного

процесса

Примерные задания

Ответить на вопросы теста

Социальная коммуникация- это:

- 1) процесс межличностного общения;
- 2) специализированный вид рекламы;
- 3) процесс передачи информации;
- 4) опосредованный процесс передачи информации при помощи СМИ.

Массовая коммуникация - это:

- 1) процесс потребления информации массовой аудиторией;
- 2) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.

Одним из компонентов схемы коммуникационного процесса по Ю. Воронцову является:

- 1) коммуникационная обстановка;
- 2) массовая аудитория;
- 3) технические средства;
- 4) мимика и жесты.

Барьерами коммуникации могут являться:

- 1) отсутствие коммуникации;
- 2) амбициозность технического персонала;
- 3) неприятие имиджа коммуниканта;
- 4) наличие трибуны для выступления.

Коммуникационной проблемой организации является:

- 1) нарушение возможности получать и распространять информацию;
- 2) создание сетевого коммуникационного пространства;
- 3) развитие нисходящих коммуникаций.

Одним из средств невербальной коммуникации является:

- 1) тактильный контакт;
- 2) приказ о материальном поощрении;
- 3) заявление об увольнении.

В процессе межличностных коммуникаций информационная нагрузка слов составляет:

- 1) 97,5 %;
- 2) 20-30 %;
- 3) 50 %;
- 4) 0 %.

К способам защиты от помех восприятия информации причислить:

- 1) повтор сообщения в разное время;
- 2) значительное повышение громкости речи;
- 3) удаление из аудитории мешающих коммуникатору слушателей;
- 4) внезапное прекращение вербальной коммуникации.

Отличие массовой аудитории от специализированной состоит:

- 1) в численности;
- 2) в степени экспрессивности и непредсказуемости;
- 3) в организованности и наличии общей цели;
- 4) в степени динамичности.

Эффективность коммуникации определяется:

1) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств;

- 2) личным мнением руководителя организации;
- 3) количеством сэкономленных в результате коммуникаций средств

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Психологические приемы эффективных коммуникаций
2. Классификация причин неэффективных коммуникаций
3. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции

Примерные задания

Разработать сценарий мероприятия, которое будет реализовано в полиэтничной среде. Например, «Фестиваль национальных культур в Уральском федеральном», «Корпоративное мероприятие, посвященное 20-ти летию международной корпорации» и т.п.

Целью домашней работы является овладение основами взаимодействия в полиэтничной среде.

Задачи, стоящие перед магистрантом при подготовке и написании домашней работы: изучить основную и дополнительную литературу по курсу, найти и использовать в контрольной работе необходимые материалы в соответствии с выбранной темой; полно и логически последовательно изложить материал по выбранной теме, раскрыть основные понятия; дать практические рекомендации по использованию в профессиональной деятельности тех или иных теоретических положений; сформулировать и изложить свое личное отношение к проблемам, затрагиваемым в контрольной работе, привести примеры из практической деятельности.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Понятие межличностной коммуникации
2. Теоретические модели межличностной коммуникации
3. Основные парадоксы и патологии межличностной коммуникации
4. Базовые ожидания в межличностном взаимодействии
5. Эффекты межличностного восприятия
6. Роль эмоционального и социального интеллекта в эффективности коммуникаций
7. Невербальная коммуникация и её связь с эффективностью коммуникационного процесса
8. Понятие и виды коммуникативных барьеров в межличностном взаимодействии
9. Продуктивный и непродуктивный стили межличностной коммуникации
10. Техники и приемы эффективного слушания
11. Понятие малой группы и критерии её оценки
12. Групповая динамика и виды группового влияния

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

