

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
экономики и управления,
доктор экономических
наук, профессор
Ушвицкий Л.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Коммуникационный менеджмент

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	8

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Коммуникационный менеджмент»
3. Разработчик: Шацкая Е.Ю., доцент кафедры менеджмента
4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель Куш Е.Н. - председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е. Е. - член УМК института экономики и управления, и.о. замдиректора по учебной работе;

Воронцова Г.В. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры менеджмента

Представитель организации-работодателя: Директор ООО «Регион-ресурс» Даренская Евгения Николаевна

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

«19 » мая 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции (ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-1</i> Способен применять различные подходы к организации и проведению сбора и анализа информации с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений				
Результаты обучения по дисциплине: Основываясь на знаниях об особенностях поведения субъектов в процессе делового общения, способен совершенствовать эффективность коммуникаций в процессе делового взаимодействия с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений. <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-1	Основываясь на знаниях об особенностях поведения субъектов в процессе делового общения, не способен совершенствовать эффективность коммуникаций в процессе делового взаимодействия с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений.	Основываясь на знаниях об особенностях поведения субъектов в процессе делового общения, способен совершенствовать эффективность коммуникаций в процессе делового взаимодействия с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений. на минимальном уровне	Основываясь на знаниях об особенностях поведения субъектов в процессе делового общения, способен совершенствовать эффективность коммуникаций в процессе делового взаимодействия с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений. на среднем уровне	Основываясь на знаниях об особенностях поведения субъектов в процессе делового общения, способен совершенствовать эффективность коммуникаций в процессе делового взаимодействия с использованием цифровых технологий для обеспечения эффективных управленческих решений в полном объеме
<i>Компетенция: ПК-2</i> Способен принимать организационно-управленческие решения по управлению бизнес-процессами организации				

Результаты обучения по дисциплине: Основываясь, на знаниях о сущности коммуникаций и делового общения, способен критически оценивать коммуникативную сторону делового общения и прогнозировать ответное поведение участников делового взаимодействия <i>Индикатор:</i> ИД-2 ПК-2	Основываясь, на знаниях о сущности коммуникаций и делового общения, не способен критически оценивать коммуникативную сторону делового общения и прогнозировать ответное поведение участников делового взаимодействия	Основываясь на знаниях о сущности коммуникаций и делового общения, способен критически оценивать коммуникативную сторону делового общения и прогнозировать ответное поведение участников делового взаимодействия на минимальном уровне	Основываясь, на знаниях о сущности коммуникаций и делового общения, способен критически оценивать коммуникативную сторону делового общения и прогнозировать ответное поведение участников делового взаимодействия на среднем уровне	Основываясь, на знаниях о сущности коммуникаций и делового общения, способен критически оценивать коммуникативную сторону делового общения и прогнозировать ответное поведение участников делового взаимодействия в полном объеме
--	---	---	--	--

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	а	Шумы в коммуникационном процессе — это а. Это все то, что искажает суть сообщения. б. Это все то, что сопровождает сообщение. в. Это все то, что подкрепляет (дополняет) сообщение. г. Это все то, что помогает передачи сообщения.	ПК-1
2.	а	Цель формального приема в начале переговоров: а. Создать атмосферу взаимопонимания б. Высказать точку зрения своей стороны в. Выслушать точку зрения партнеров	ПК-1
3.	Положительно	Практическое задание. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. <i>«Добрый день. Это центр «Перспектива». У телефона Светлана Иванова. Чем я могу вам помочь?»</i> Оцените, как воспринимает клиент фразу: положительно или отрицательно?	ПК-1
4.	Служебная переписка (письма)	_____ основная форма регистрируемых внешних коммуникаций	ПК-1
5.	б	Трансформация передаваемого значения в послание или сигнал, включая выбор носителей информации или системы знаков – это: а. обратная связь б. кодировка в. расшифровка	ПК-2
6.	а	Передача истинных или ложных сведений, играющая определенную роль в процессе принятия решений, т.к. позволяет предоставлять необходимую информацию для принятия решений, для идентификации и оценки альтернативных решений – это ____ функция коммуникаций	ПК-2

		д. Информативная функция е. Мотивационная функция ж. Контрольная функция з. Экспрессивная функция	
7.	Отрицательно	Практическое задание. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. « <i>К сожалению, Андрей Иванович еще обедает</i> ». Оцените, как воспринимает фразу клиент: положительно или отрицательно?	ПК-2
8.	Горизонтальные коммуникации	_____ это коммуникации между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии	ПК-2
9.		Коммуникационный менеджмент и паблик рилейшнз.	ПК-1
10.		Комплексные направления деятельности коммуникационного менеджмента. (паблисити, имидж, организация специальных событий)	ПК-1
11.		Практические аспекты связей с широкой общественностью.	ПК-1
12.		Коммуникация и информация. Информационно-инструментальная парадигма изучения коммуникации.	ПК-1
13.		Требования к управленческой информации. Алгоритм информационного поиска.	ПК-1
14.		Коммуникационный менеджмент как процесс.	ПК-1
15.		Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте.	ПК-1
16.		Компьютерные программы обработки социальной информации	ПК-1
17.		Функции коммуникационного менеджмента в промышленном и коммерческом секторе.	ПК-1
18.		Механизмы понимания людьми друг друга в межличностной коммуникации	ПК-1
19.		Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.	ПК-1

20.		Коммуникационный менеджмент при решении конфликтов	ПК-1
21.		Особенности коммуникационного менеджмента в диффузной группе, конгломерате, толпе, кооперации, корпорации и коллективе	ПК-1
22.		Организация как система принятия управленческих решений.	ПК-2
23.		Суть коммуникационного менеджмента, его функции и задачи.	ПК-2
24.		Виды публичного общения. Средства публичной коммуникации. Методы коммуникативного воздействия	ПК-2
25.		Коммуникационный менеджмент и публичные отношения.	ПК-2
26.		Принципы планирования в коммуникационном менеджменте	ПК-2
27.		Функции коммуникаций.	ПК-2
28.		Коммуникационный процесс и его структура. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс.	ПК-2
29.		Информационно-коммуникационная модель управления. Классификация информации.	ПК-2
30.		Коммуникационная программа как основа планирования	ПК-2
31.		Оценка и контроль коммуникационной программы	ПК-2
32.		Функциональная характеристика сообщения.	ПК-2
33.		Коммуникативные действия и их формы.	ПК-2
34.		Виды, уровни и формы коммуникативной деятельности.	ПК-2
35.		Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	ПК-2
36.		Коммуникационная стратегия	ПК-2
37.		Цели проведения коммуникационной политики промышленными предприятиями.	ПК-2
38.		Связи с общественностью в государственных	ПК-2

		организациях.	
39.		Политический и социальный маркетинг.	ПК-2
40.		Управление репутацией организации, корпоративный репутационный PR.	ПК-2
41.		Управление имиджем организации, стратегия конструирования имиджа и политика информационной открытости.	ПК-2

2. Описание шкалы оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Коммуникационный менеджмент», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции ПК-1, ПК-2 оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

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.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-2 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-2 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-2 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-1, ПК-2 не достигнуты.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; осуществляет поиск информации в базах данных; использует в ответе

дополнительный материал; анализирует полученные результаты; понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций; применяет правила командной работы, проявляет самостоятельность при выполнении заданий, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.