

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет экономики и управления

Кафедра менеджмента и маркетинга

«Утверждаю»
Декан факультета
Экономики и управления
Фозилханов Д.О.

« ____ » _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине (модулю)
**«Тренинг коммуникативной компетентности государственных и
муниципальных служащих»**

38.03.04 Государственное
и муниципальное управление

Душанбе - 2026

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «Тренинг коммуникативной компетентности государственных и муниципальных служащих»

№ п/п	Контролируемые разделы, темы*	Формируемые компетенции*	Индикаторы достижения компетенции*	Оценочные средства*	
				кол-во тест. заданий/вопросов к экзамену	другие оценочные средства вид
1.	Виды коммуникаций. Отличия целей, форм и способов	ПК-3	ПК-3.1. Обладает навыками разработки стратегии на основе системного подхода. ПК-3.2. Владеет навыками анализа статистических и экспертных данных и научно-обоснованных прогнозов социально-экономического развития с учетом рисков и новых возможностей. ПК-3.3. Применяет и внедряет в профессиональной сфере принципы биоэкономики, основанные на устойчивом развитии, энергосбережении, эффективном управлении ресурсами посредством передовых технологий.	5	реферат, письменная работа, ЭССЕ
2.	Условия и способы установления контакта. Психологические особенности социальной перцепции	ПК-3	ПК-3.1. Обладает навыками разработки стратегии на основе системного подхода. ПК-3.2. Владеет навыками анализа статистических и экспертных данных и научно-обоснованных прогнозов социально-экономического развития с учетом рисков и новых возможностей. ПК-3.3. Применяет и внедряет в профессиональной сфере принципы биоэкономики, основанные на устойчивом развитии, энергосбережении, эффективном управлении ресурсами посредством передовых технологий.	5	реферат, письменная работа, ЭССЕ
3.	Типовые ситуации в деловых коммуникациях, их виды, формы и закономерности.	ПК-3	ПК-3.1. Обладает навыками разработки стратегии на основе системного подхода. ПК-3.2. Владеет навыками анализа статистических и экспертных данных и научно-обоснованных	5	реферат, письменная работа, ЭССЕ

	Психологические барьеры в коммуникациях		прогнозов социально-экономического развития с учетом рисков и новых возможностей. ПК-3.3. Применяет и внедряет в профессиональной сфере принципы биоэкономики, основанные на устойчивом развитии, энергосбережении, эффективном управлении ресурсами посредством передовых технологий.		
4.	Этапы нахождения управленческих решений и предъявляемые к ним требования	ПК-3	ПК-3.1. Обладает навыками разработки стратегии на основе системного подхода. ПК-3.2. Владеет навыками анализа статистических и экспертных данных и научно-обоснованных прогнозов социально-экономического развития с учетом рисков и новых возможностей. ПК-3.3. Применяет и внедряет в профессиональной сфере принципы биоэкономики, основанные на устойчивом развитии, энергосбережении, эффективном управлении ресурсами посредством передовых технологий.	5	реферат, письменная работа, ЭССЕ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ И ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Тема 1. Виды коммуникаций (ЭССЕ)

Тема 2. Отличия целей, форм и способов (письменная работа)

Тема 3. Условия и способы установления контакта. Психологические особенности социальной перцепции (реферат)

Тема 4. Типовые ситуации в деловых коммуникациях, их виды, формы и закономерности (ЭССЕ)

Тема 5. Психологические барьеры в коммуникациях (письменная работа)

Тема 6. Этапы нахождения управленческих решений и предъявляемые к ним основные требования (реферат).

Критерии оценивания рефератов, ЭССЕ и письменных работ

Общая часть

- | | |
|---|-----------|
| 1. Введение | 0-1 балл |
| Обозначена актуальность рассматриваемой темы, указаны цель и задачи, аргументы и т.д. | |
| 2. Теоретические и практические аспекты рассматриваемых вопросов. | 0-3 балла |
| 3. Заключение (основные выводы) | 0-1 балл |
| 4. Качество представления текста | 0-1 балл |
| 4А. Структурированность, логичность, аргументирование, защита своих позиций. | |
| 4Б. Ясность изложения, стиль | 0-1 балл |
| 4В. Обоснованность (стиль изложения) положений автора | 0-3 балла |
| 5. Умение работы с литературой (ссылки, сноски и т.д.) | 0-3 балла |
| 6. Оформление работы (соответствие стандартам, грамматика) | |

и орфография, форматирование, объем, шрифт, интервал и т.д.).

0-2 балла

Характеристика заданий для СР

Для выполнения конкретного задания, прежде всего, необходимо ознакомиться и изучить основные положения теоретических материалов соответствующей темы из литературных источников. Они указаны в разделе 3 «Структура и содержание дисциплины» рабочей программы. Большинство заданий выполняются в виде доклада, реферата, эссе, письменной работы, решения задач, а также презентации результатов самостоятельно выполненного семестрового задания по выбранной теме.

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданному вопросу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям и КСР;
- подготовка к промежуточному контролю, зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа студентов ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса общекультурных и профессиональных компетенций, повышение их творческого потенциала и включает в себя следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск научных источников, анализ деятельности современных предприятий и организаций с целью выявления их особенностей организационного поведения;
- решение соответствующих задач и примеров по изучаемым темам;
- исследовательская работа и участие в научных конференциях, круглых столах и семинарах.

Требования к представлению и оформлению СР

Для этого, студентам необходимо посещать лекционные, практические (семинарские) занятия и КСР. Внимательно прослушивая лекции, самостоятельно готовясь к обсуждению тем, необходимо активно участвовать в дискуссиях на занятиях и сдать своевременно самостоятельные работы. Студентам рекомендуется уделить особое внимание выполнению самостоятельной работы в виде решения задач и примеров на практических занятиях и защите своих позиций по рассмотрению конкретных ситуаций при сдаче самостоятельных работ. Кроме того, студентам необходимо изучить перечень рекомендуемой литературы и на примере деятельности современных предприятий и организаций рассмотреть конкретную ситуацию. При этом основой для изучения дисциплины является изучение необходимой литературы, конспекты лекций и результаты практических и семинарских занятий, КСР. В частности, выполнение самостоятельной работы заключается в решении задач, рассмотрении конкретных ситуаций из практической деятельности современных организаций и предприятий. Выполненную самостоятельную работу на практическом занятии и в процессе КСР студенты будут обсуждать вместе с группой и преподавателем. Семинарские (практические) занятия и КСР должны следовать после окончания изучения лекционного материала, где проводится опрос студентов по составленным контрольным вопросам темы (приведены ниже) с целью оценки уровня их освоения при изучении данной дисциплины.

Критерии оценки выполнения СР

В основу разработки балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется постоянно в процессе его обучения в университете. Настоящая система оценки успеваемости студентов основана на использовании совокупности контрольных точек, равномерно расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. При этом предполагается разделение всего курса на ряд более или менее самостоятельных, логически завершенных блоков и модулей и проведение по ним промежуточного контроля.

Студентам выставляются следующие баллы за выполнение задания:

- **оценка «отлично» (10 баллов):** контрольные тесты, а также самостоятельно выполненные семестровые задания, выполненные полностью и сданные в срок в соответствии с предъявляемыми требованиями;

- **оценка «хорошо» (8-9 баллов):** задание выполнено и в целом отвечает предъявляемым требованиям, но имеются отдельные замечания в его оформлении или сроке сдачи;

- **оценка «удовлетворительно» (6-7 баллов):** задание выполнено не до конца, отсутствуют ответы на отдельные вопросы, имеются отклонения в объеме, содержании, сроке выполнения;

- **оценка «неудовлетворительно» (5 и ниже):** отсутствует решение задачи, задание переписано (скачено) из других источников, не проявлена самостоятельность при его выполнении.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса по результатам выполнения самостоятельной и контрольной работы.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий лекционного материала и контрольных вопросов;

- участие в дискуссиях в качестве участника и модератора групповой дискуссии по темам дисциплины;

- написание и презентация доклада;

- написание самостоятельной (контрольной) работы.

Для контроля усвоения дисциплины учебным планом предусмотрен зачет. Общее количество баллов – 100. Распределение баллов на текущий и промежуточный контроль освоения предмета, а также итоговой оценки представлено ниже.

Оценочные средства для текущего контроля

Текущий контроль студентов осуществляется путем выполнения самостоятельных работ, контрольных тестов, выполнения индивидуального задания, обсуждения теоретических вопросов.

Промежуточные аттестации осуществляется путем опроса и проверки письменных работ.

Итоговый контроль проводится в форме опроса с использованием интервью, тестов, рассмотрения результатов письменных работ, ситуационных заданий.

Контролирующие материалы по дисциплине содержат:

- контрольные вопросы и задания для текущего контроля знаний по дисциплине (см. прилож. 1);

- примеры ситуационных задач для промежуточного контроля знаний по дисциплине (см. прилож. 2).

Итоговая система оценок по кредитно-рейтинговой системе с использованием буквенных символов

Оценка по буквенной системе	Диапазон соответствующих наборных баллов	Численное выражение оценочного балла	Оценка по традиционной системе
A	10	95-100	Отлично
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	Хорошо
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	Удовлетворительно
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D+	2	55-59	

D	1	50-54	Неудовлетворительно
Fx	0	45-49	
F	0	0-44	

Формы контроля и критерии начисления баллов

Неделя	Активное участие на лекционных занятиях, написание конспекта и выполнение других видов работ	Активное участие на практических (семинарских) занятиях, КСР	СРС Написание реферата, доклада, эссе Выполнение других видов работ	Административный балл за примерное поведение	Балл за рубежный и итоговый контроль	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	-	-	-	-	-	-
2	1	1	1	-	-	3
3	1	1	1	-	-	3
4	1	1	1	-	-	3
5	1	1	1	-	-	3
6	1	1	1	-	-	3
7	1	1	1	-	-	3
8	1	1	1	-	-	3
9 (первый рубежный контроль)					10	10
Первый рейтинг	7	7	7	-	10	31
10	1	1	1	-	-	3
11	1	1	1	-	-	3
12	1	1	1	-	-	3
13	1	1	1	-	-	3
14	1	1	1	-	-	3
15	1	1	1	-	-	3
16	1	1	1	-	-	3
17	1	1	1	-	-	3
18 (второй рубежный контроль)					10	10
Второй рейтинг	8	8	8	5	10	39
ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ (зачет)					30	30
ИТОГО:	15	15	15	5	20+30	100

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Роль деловой коммуникации в профессиональной деятельности и ее связь с особенностями организации, анализ возможных противоречий.
2. Психологические и организационные, формальные и неформальные составляющие деловой коммуникации.
3. Деловые коммуникации в работе муниципального служащего, их связь с его имиджем и профессиональной репутацией.
4. Виды и формы деловой коммуникации, их связь с культурой организации и возможностями ее развития.
5. Значение коммуникаций в предупреждении конфликтных ситуаций.
6. Основные виды и формы письменной деловой коммуникации, требования к ним.
7. Слушание как основа устной деловой коммуникации, значение и виды процесса слушания.
8. Основные препятствия и барьеры в устной деловой коммуникации, пути и способы их преодоления.
9. Деловая коммуникация в практике принятия решений - от поиска до реализации.
10. Технология проведения презентаций и публичных выступлений, их виды и условия результативности.
11. Виды и формы влияния и воздействия.
12. Виды и типы интервью, общие требования и специфика в соответствии с поставленными целями.
13. Консультационное интервью и делегирование полномочий при принятии решений.
14. Процесс деловой беседы, этапы, динамика развития, управление взаимодействием, её роль при поиске и согласовании решений.
15. Виды совещаний по принятию решений, основные функции и роли участников.
16. Способы оптимизации поиска решений, эвристические методы.
17. Случаи применения методов групповых решений. Условия их применения.
18. Социальные стереотипы, предвзятость и другие случаи трудностей в деловом взаимодействии.
19. Агрессивность, пассивность и "трудные люди", управление поведением в кризисных ситуациях.
20. Эмоциональный интеллект как основа развития качества деловых коммуникаций и повышения их эффективности.
21. Особенности деловых коммуникаций в традициях различных национальных культур, учет специфических факторов и предупреждение разночтений.
22. Манипуляции в коммуникациях и противостояние им.
23. Стратегии и способы их реализации в согласовании решений различного уровня.
24. Модель уверенного поведения, основы её эффективности.
25. Конструктивность позиции, ориентированной на сотрудничество и признаки, отличающие её от других позиций.
26. Психологические феномены в процессе принятия решений.
27. Особенности индивидуальных и групповых решений.
28. Управление и принятие решений.
29. Основные составляющие процесса принятия решений и требования к ним.
30. Влияние организационной структуры на принятие решений.
31. Влияние организационной культуры на принятие решений.

ТЕСТЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций — это:

- стереотипы;
- предвзятые представления;
- пренебрежение фактами;
- игнорирование.

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- перцептивная;
- коммуникативная;
- интерактивная;
- нейтральная.

3. Считается, что сообщение воспринимается лучше, если оно построено на переходах определённым образом:

- от внимания к интересу;
- от интереса к основным положениям;
- от основных положений до возражений и вопросов;
- от внимания до выводов, резюме.

4. Человек, направляющий информацию в общении:

- реципиент;
- проводник;
- коммуникатор;
- приёмник

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- рефлексия;
- эмпатия;
- идентификация;
- стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- рефлексия;
- эмпатия;
- идентификация;
- стереотипизация.

7. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- эстетический;
- интеллектуальный;
- моральный;
- мотивационный.

8. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

- уход;
- приспособление;
- компромисс;
- соперничество.

9. Стилистический барьер общения возникает:

- из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- из-за невнятной речи; - из-за несоответствия манеры изложения и речи ситуации общения;
- из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Коммуникативное взаимодействие возможно только тогда, когда человек, направляющий информацию и принимающий её человек, обладают сходной системой кодификации и декодификации информации, поэтому в первую очередь следует:

- не обращать внимания на посторонние «шумы»;
- стараться «кодировать» наиболее доступным образом;
- искать того, кто будет стремиться понять «коды»;
- пользоваться обратной связью.