

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

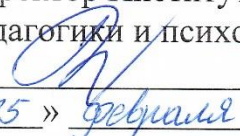
Институт педагогики и психологии

Кафедра педагогики



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института
педагогики и психологии

 М.В. Рудь
« 25 » февраля 2026 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Коммуникация руководителя в образовательной организации

По направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование
Программа магистратуры – Государственно-общественное управление образованием

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – 1 курс (2 семестр), 1 курс (2 триместр)

Разработчик:

доцент кафедры педагогики

Г.А. Кирмач

Заведующий кафедрой педагогики

 О.Ф. Турянская

Протокол

от « 24 » февраля 2026 г. № 10

Луганск, 2026

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Коммуникация руководителя в образовательной организации» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. № 126 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
<i>Универсальные</i>	
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии. УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров. УК-4.3. Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке. УК-4.4. Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке. УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат.
<i>Общепрофессиональные</i>	
ОПК-3. Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе, с особыми образовательными потребностями	ОПК-3.1. Систематизирует, обобщает и использует отечественный и зарубежный опыт организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся. ОПК-3.2. Планирует и осуществляет учебный процесс в соответствии с основной образовательной программой, отбирает различные виды учебных задач и организует их решение в соответствии с уровнем познавательного и личностного развития обучающихся. ОПК-3.3. Разрабатывает и реализует собственные (авторские) методические приемы обучения и воспитания с учетом индивидуальных образовательных потребностей, в том числе,

	обучающихся с особыми образовательными потребностями. ОПК-3.4. Самостоятельно проводит анализ и оценку эффективности достижения.
--	---

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Профессиональная коммуникация в современном обществе.	УК-4; ОПК-3;	Устный опрос
Тема 2. Основы деловой коммуникации.	УК-4; ОПК-3;	Устный опрос
Тема 3. Образ эффективного коммуникатора.	УК-4; ОПК-3;	Рефераты
Тема 4. Деловой разговор как форма деловой коммуникации.	УК-4; ОПК-3;	Деловая игра
Промежуточная аттестация	УК-4; ОПК-3	Зачет (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает специфику коммуникативной деятельности педагога; многообразие моделей и технологий педагогической коммуникации; основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационно образовательной среде. Умеет разрабатывать коммуникативную стратегию и тактику эффективного педагогического взаимодействия; самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке. Владеет навыками эффективного речевого поведения в различных сферах коммуникации и разных речевых ситуациях; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике.
ОПК-3. Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе, с особыми образовательными потребностями	Знает основные принципы, методы и технологии проектирования организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе, с особыми образовательными потребностями; научно-методическое обеспечение организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся. Умеет определять основные принципы, методы и технологии проектирования организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе, с особыми образовательными потребностями. Владеет навыками разработки научно-методического обеспечения организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе, с особыми образовательными потребностями, реализации собственных

	методических приемов обучения и воспитания с учетом индивидуальных образовательных потребностей, в том числе, обучающихся с особыми образовательными потребностями.
--	---

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Система оценивания учебных достижений студентов очной формы обучения

Вид учебной работы	Количество баллов
2 семестр	
Устные ответы на семинарских занятиях	40
Самостоятельная работа	20
Зачет	40
Итого:	100

Система оценивания учебных достижений студентов заочной формы обучения

Вид учебной работы	Количество баллов
2 триместр	
Устные ответы на семинарских занятиях	20
Самостоятельная работа	50
Зачет	30
Итого:	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические	

		навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для проверки теоретических знаний (типовые):

1. Перечислите условия эффективной коммуникации.
2. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно? Какой психологический механизм позволяет улучшить понимание собеседника?
3. Какие техники обратной связи вы знаете? Какие из этих техник, на ваш взгляд, являются наиболее востребованными в ситуациях деловой коммуникации?
4. Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).
5. Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
6. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
7. Какую информацию передают мимические движения?
8. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?
9. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
10. Перечислите критерии понятности сообщения.
11. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?

Практические задания (типовые):

Сформулируйте критические замечания для следующих ситуаций.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была

воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 4. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 5. Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких коллег о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А) Первый: «Чтобы сотрудник хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б) Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей - это их личностные качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В) Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г) Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ и высокие оценки».

Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха в деятельности данных организаций?

2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.

3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?

4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим первым руководителем?

5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1. Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации? *Ответ:* Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов. *Вопрос:* Как складываются Ваши отношения с подчиненными? *Ответ:* Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2. Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя? *Ответ:* Вы понимаете, он с самого начала меня

очень раздражал! Вопрос: Чем он Вас раздражал? Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав. Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения? Ответ: Все решения принимаю Я! Вывод автора интервью. Работники современных российских предприятий не защищены ни в личностном плане, ни в законодательном. Они в полной власти первых руководителей, не обученных культуре управленческого труда.

Темы для подготовки рефератов:

1. Роль деловых коммуникаций в формировании организационной культуры.
2. Использование невербальных средств коммуникации.
3. Особенности российского стиля деловых коммуникаций.
4. Эталоны и стереотипы восприятия. Межличностная аттракция в деловых контактах.
5. Проблема точности межличностного восприятия в процессе деловых коммуникаций.
6. Использование «эффекта красоты» в деловой и научной коммуникации.
7. Пантомимика в деловой и научной коммуникации.
8. Имидж как элемент деловой и научной коммуникации.
9. Национальный этикет делового и научного общения.
10. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
11. Психологических особенностей человеческого общения.
12. Построение деловой беседы.
13. Проведение переговорного процесса.
14. Поиск общего языка с собеседником.
15. Технологии писания деловых писем.
16. Технологии слушания и говорения.
17. Искусство публичного выступления.

Тесты (типовые):

1. Укажите функцию речевой деятельности:
 - a) эмоционально-выразительная;
 - b) социального контроля;
 - c) управления.
2. Определите, какие из видов речи используются в деловом общении:
 - a) тактильная;
 - b) жестовая;
 - c) письменная.
3. Богатство речи определяется следующими критериями:
 - a) соответствие речи нормам литературного языка;
 - b) доступность и понятность речи;
 - c) наличием в речи словесного разнообразия.
4. Речевая культура делового общения проявляется в умениях:
 - a) уходить от конфликтов;

- b) уступать в споре;
 - с) доказывать, обосновывать, аргументировать, опровергать, давать оценки.
5. Официальная обстановка делового общения требует выбора:
- a) одностороннего «Вы – общения»;
 - b) двустороннего «Вы – общения»;
 - с) двустороннего «Ты – общения».
6. Принцип «эмоциональной нейтральности» требует, чтобы:
- a) расстояние между партнерами по общению не превышало 1,5 м;
 - b) соблюдения служебной субординации;
 - с) выдержанного поведения и равного отношения ко всем сотрудникам.
- a) разговор в поезде между пассажирами;
 - b) беседу при приеме на работу;
 - с) разговор между супругами.
7. Укажите функцию деловой беседы:
- a) контроль и координация уже начатых деловых мероприятий;
 - b) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
 - с) все, перечисленное
8. В деловых беседах рассматриваются вопросы:
- a) посвященные выработке концепции того или иного проекта;
 - b) касающиеся событий в личной жизни сотрудников;
 - с) касающиеся неформального межличностного общения сотрудников.
9. Одной из главных задач деловой беседы является:
- a) сохранить отношения между партнерами;
 - b) создать дружескую атмосферу;
 - с) убедить партнера принять конкретные предложения
10. Предварительная информация о партнере включает:
- a) возраст партнера, состояние его здоровья, семейное положение, увлечения, образование, положение в организации;
 - b) предполагаемую позицию партнера по данному вопросу;
 - с) все, перечисленное выше.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (устный зачет)

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Структура, содержание и механизмы общения.
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
4. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Процесс коммуникации и его ключевые элементы.

8. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.

9. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.

10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.

11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».

12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».

13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).

14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.

15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.

16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.

17. Назовите функции невербальных коммуникаций.

18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.

19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.

20. Раскройте сущность невербального общения.

21. Приведите классификацию невербальных средств общения.

22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.

23. С помощью, каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?

24. С помощью, каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?

25. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.

26. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете.

27. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.

28. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «круг», «прямоугольник», «зигзаг».

29. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.

30. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.