

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.08.2026 13:00:50
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Высшей школы
экономики и управления

Протокол от 27.02.2026 № 8

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Коммуникационные технологии в управленческой практике»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

магистратуры

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Стратегический менеджмент»

наименование образовательной программы

38.04.02 Менеджмент

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Марченко Т.И., доцент Высшей школы экономики и
управления, к.э.н.

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2026

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-3.	Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями	ИПК-3.1. Определяет потребность в ограниченных стратегических ресурсах на основе использования соответствующих методов, а также ключевые показатели эффективности их использования ИПК-3.2. Выстраивает организационные отношения и коммуникации в системе стратегического управления организацией с учетом отраслевых стандартов ИПК-3.3. Поддерживает и совершенствует систему контроля за использованием стратегических ресурсов организации ИПК-3.4. Обеспечивает взаимодействие между процессами в организации

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Национальные и международные стандарты, лучшие практики по построению систем управления рисками

Внутренний и внешний контекст функционирования организации

Принципы теории управления изменениями

Нормы профессиональной этики

Нормы корпоративного управления и корпоративной культуры

Принципы, методы и технологии обучения

Принципы, методы, технологии и инструменты оценки знаний, умений и личностных качеств работников

Принципы и методы создания мотивационных схем и кадрового резерва

Принципы, методы, технологии и инструменты оценки потребностей в развитии и обучении работников

Локальные нормативные акты, определяющие нормы профессиональной этики, нормы корпоративного управления и корпоративной культуры

Международные стандарты в области управления процессами

Принципы системного подхода

Основы проектного управления

Принципы и методы управления изменениями

Типовые возможности программного обеспечения для управления процессами

Основы бенчмаркинга

Основы экономики, учета затрат и оценки эффективности

Методы оценки эффективности деятельности

Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов

Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)

Уметь:

Анализировать, систематизировать и обобщать информацию

Выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации

Ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций работников

Формулировать требования к сотрудникам и формировать заявки на подбор кадров

Устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения с сотрудниками организации и заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками

Организовывать взаимный обмен профессиональным опытом работников подразделения в целях повышения профессионального уровня

Анализировать коммуникационные процессы в подразделении и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
Разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию работников
Разрабатывать программы обучения работников подразделения
Применять методы поддержания позитивного социально-психологического климата в подразделении
Анализировать требования к системе процессного управления организации, исходя из стратегии организации, требований законодательства и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов
Осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус
Руководить проектами внедрения изменений
Презентовать результаты проектов внедрения
Осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус
Планировать и проводить инструктаж персонал
Проводить сравнительный анализ (бенчмаркинг) показателей систем процессного управления организаций
Производить расчет и оценку эффективности деятельности
Получать информацию из информационных систем и документации организации
Оценивать фактическую эффективность результатов проекта внедрения изменений

Владеть:

Подбор работников соответствующей квалификации для структурных подразделений и рабочих групп в сфере управления рисками
Определение функций, обязанностей и системы подотчетности внутри подразделения
Распределение полномочий, ответственности и задач между работниками подразделения
Координация деятельности работников подразделения
Организация обеспечения работников подразделения по управлению рисками необходимым оборудованием, материально-техническими средствами и доступом к информационным системам организации
Обсуждение проблем работы подразделения путем проведения регулярных собраний внутри подразделения
Оповещение работников о предстоящих изменениях
Поддержание постоянного и своевременного обмена информацией о рисках
Определение потребности в развитии и обучении работников
Оценка текущих показателей действующей системы процессного управления по принятой модели
Оценка эффективности внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации
Организация повышения квалификации работников подразделения по вопросам деятельности подразделения
Составление и анализ мотивационных профилей работников подразделения и формирование кадрового резерва
Контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации
Внесение предложений о поощрении работников подразделения либо о наложении дисциплинарного взыскания на работников подразделения по результатам контроля эффективности их деятельности
Определение заинтересованных сторон в проектировании или доработке системы процессного управления организации
Согласование перспективного плана развития системы процессного управления организации с заинтересованными сторонами
Методическая помощь команде проекта внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: СУЩНОСТЬ И ПРОЦЕСС	ПК-3.
2	Тема 2. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: ОТ ТРАДИЦИИ ОДНОНАПРАВЛЕННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ К СИНЕРГЕТИЧЕСКОМУ ЭФФЕКТУ И ИНТЕГРИРОВАННОСТИ	ПК-3.
3	Тема 3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ПК-3.
4	Тема 4. РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В ФОРМИРОВАНИИ РЕПУТАЦИИ. ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ НА ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ	ПК-3.
5	Тема 5. ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ РЕПУТАЦИИ: ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ	ПК-3.
6	Тема 6. КОРПОРАТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ	ПК-3.

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«Хорошо» / 4
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

ПК-3. Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями

1. Чем детерминируется важность коммуникаций в управленческой практике?
2. Перечислите основные элементы коммуникационного процесса.
3. Перечислите этапы коммуникационного процесса.
4. Назовите параметры коммуникационного процесса
5. Перечислите основные виды помех как параметра коммуникационного процесса.
6. Перечислите сетевые модели групповых коммуникативных структур.
7. Как классифицируются коммуникации в зависимости от потока информации?
8. Охарактеризуйте коммуникацию «руководитель-подчиненный».
9. Во внутриорганизационном взаимодействии кому отводится особая роль в обеспечении неформальных связей?
10. Перечислите классификацию слухов по скорости распространения.
11. Сформулируйте меры профилактики слухов.

12. Какие требования предъявляются к внутриорганизационным коммуникациям для регулирования информационных потоков и равномерного распределения информационной нагрузки?
13. Назовите методы, направленные на улучшение коммуникаций.
14. Охарактеризуйте ATL-коммуникации.
15. Укажите достоинства такого инструмента маркетинговых коммуникаций, как связи с общественностью.
16. Укажите достоинства такого инструмента маркетинговых коммуникаций, как стимулирование сбыта.
17. Укажите недостатки такого маркетингового инструмента, как директ-маркетинг.
18. Какие традиционные инструменты коммуникационной деятельности ориентированы на получение обратной связи?
19. Укажите назначение маркетинговых коммуникаций в сетевых сообществах.
20. Какую угрозу несет отрицательная репутация жизнедеятельности организации?
21. Какие коммуникации характерны для функциональных групп целевой аудитории?
22. Перечислите внутренние факторы, влияющие на формирование репутации.
23. Перечислите внешние факторы, влияющие на формирование репутации.
24. Что включает в себя репутационная программа?
25. Сформулируйте определение корпоративной индивидуальности.
26. Сформулируйте определение корпоративного бренда.
27. Перечислите параметры корпоративной репутации.
28. Перечислите этапы оценки потенциальных выгод от осуществления проекта создания корпоративного имиджа.
29. Какова цель стратегического репутационного менеджмента?
30. Назовите типы корпоративной рекламы.