



## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств – является неотъемлемой частью учебно-методического комплекса учебной дисциплины «Деловые коммуникации» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

### 1.2. Контролируемые компетенции

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Этап формирования компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
ОК-4: способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	начальный	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	начальный	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ПК-9: способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	начальный	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ПК-10: способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	начальный	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

ПК-20: способность свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права	начальный	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
---	-----------	-------	---

Показатели оценивания компетенций представлены в разделе «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» с декомпозицией: знать, уметь, владеть.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» используется 100-балльная шкала.

Профессиональный уровень “5” (отлично)	85-100	Ответ хорошо структурирован; полное понимание исследуемого вопроса; полный и глубокий анализ вопроса; критическое использование теории и рекомендуемого материала для чтения; расширение и углубление лекционного материала; аргументированная логика; продуманность, творческий и оригинальный подход к освещению вопроса; иллюстративность массой примеров и данных
Продвинутый уровень “4” (хорошо)	70-84	Хорошая организация, но ряд несущественных упущений в плане содержания; умение аргументировать и использовать примеры; некоторое расширение и углубление лекционного материала; использование соответствующих концептуальных моделей
Базовый уровень “3” (удовлетворительно)	60-69	Удовлетворительный уровень, есть ряд существенных упущений; слабые места в стилевом оформлении, структуре и анализе; в основном базируется на лекционном материале; информация представлена четко, но отсутствует оригинальность в ее изложении
Минимальный уровень “2” (неудовлетворитель)	35-59	Неудовлетворительное выполнение; частичное понимание проблемы; несмотря на наличие ряда весьма удачных

но)		мест, работа характеризуется отсутствием тщательного анализа; неадекватность примеров
Минимальный уровень “1” (неудовлетворительно)	0-34	Отсутствие понимания вопроса, работа не структурирована и не соответствует требованиям; наличие серьезных ошибок и несоответствий

### Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Разбивка баллов.

Промежуточный рейтинг – 70 баллов:

1) Рейтинг работы студента на практических занятиях – 22 балла.

Максимальный рейтинг, который студент может заработать на одном семинарском занятии – 2 балла:

- за отличный ответ (полный, безошибочный) – 2 балла;
- за активную работу на семинаре (от 2 до 4 выступлений) – 1-2 балла;
- за неточное выступление, за неточное дополнение — 1 балл;
- за отказ от ответа, за неправильный ответ – 0 баллов.

2) Рейтинг контрольных точек – 25 баллов.

3) Рейтинг посещения лекционных занятий – 6 баллов.

4) Рейтинг посещения семинарских занятий – 7 баллов.

5) Рейтинг поощрительный – 10 баллов:

- разработка сценария деловой игры – 10 баллов;
- составление кроссвордов – 5 баллов;
- решение задач повышенной сложности – 5-10 баллов;
- Написание и защита реферата – 3-7 баллов.

Сдача зачета – 30 баллов.

### Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ФГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) зачтено	<b>90 - 100</b>	A (отлично)
4 (хорошо) зачтено	<b>85 – 89</b>	B (очень хорошо)
	<b>75 – 84</b>	C (хорошо)
	<b>70 - 74</b>	D (удовлетворительно)
<b>65 – 69</b>		
3 (удовлетворительно) зачтено	<b>60 - 64</b>	E (посредственно)
	<b>Ниже 60 баллов</b>	F (неудовлетворительно)

## 2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### 2.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

#### Темы докладов

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Манипуляции в деловом общении.
3. Средства вербальной коммуникации в процессе делового общения.
4. Средства невербальной коммуникации в процессе делового общения.
5. Методы проведения деловой беседы.
6. Убеждающая коммуникация.
7. Манипуляции в деловом общении.
8. Деловая беседа как одна из форм деловой коммуникации.
9. Особенности проведения делового совещания.
10. Позитивная обратная связь как условие успешной деловой коммуникации.

#### Примеры тестов

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;

в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нереклексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинетических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;



- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

23. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.

24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- в) создание единой религии.

## 2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

### Вопросы к зачету

1. Деловые коммуникации. Предмет и задачи дисциплины.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.
4. Виды деловых бесед
5. Преимущества деловой беседы
6. Этапы деловой беседы.
7. Техника постановки вопросов в деловой беседе
8. Виды вопросов в деловой беседе
9. Деловое совещание. Цели и задачи делового совещания
10. Виды деловых совещаний
11. Дискуссия в деловом совещании

12. Эмоциональные приемы ведения деловых дискуссий
13. Рациональные приемы ведения деловых дискуссий
- 14 «Мозговой штурм» в деловых совещаниях
15. Деловые переговоры. Цели и задачи
16. Стратегия и тактика деловых переговоров
17. Подготовительный этап деловых переговоров
18. Основной этап ведения деловых переговоров
19. Приемы ведения деловых переговоров.
20. Завершающий этап деловых переговоров
21. Мягкий подход в переговорах
22. Жесткий подход в переговорах
23. Принципиальный подход в переговорах
24. Позиционный торг в переговорах
25. Контроль за исполнением решений переговоров
26. Медиация как способ урегулирования делового конфликта
27. Нравственные качества медиатора
28. Официальные и неофициальные медиаторы
29. Этический кодекс медиатора
30. Основные этапы медиации
31. Кодекс поведения сторон в конфликте
32. Табу в конфликтной ситуации
33. Паралингвистика в деловой коммуникации
34. Вневербальные средства общения разных народов
35. Стил ь делового общения. Общая характеристика. Признаки
36. Лексические особенности языка делового общения
37. Морфологические особенности языка делового общения
38. Синтаксические особенности языка делового общения
39. Требования, предъявляемые к деловым документам
40. Реквизиты деловых документов
41. Классификация документов
42. Особенности телефонной коммуникации
43. Телефонный этикет позвонившего. Речевые формулы
44. Телефонный этикет отвечающего. Речевые формулы
45. Установление и поддержание деловых контактов
46. Коммуникативная ситуация обращения. Речевые формулы
47. Коммуникативная ситуация приветствия. Речевые формулы
48. Коммуникативная ситуация прощания. Речевые формулы
49. Коммуникативная ситуация благодарности. Речевые формулы
50. Коммуникативная ситуация извинения. Речевые формулы
51. Коммуникативная ситуация комплимента. Речевые формулы
52. Коммуникативная ситуация похвалы. Речевые формулы
53. Коммуникативная ситуация знакомства. Речевые формулы
54. Коммуникативная ситуация приказа, просьбы. Речевые формулы
55. Тактика давления и некорректные аргументы при деловом общении

56. Конструктивные аргументы, направленные на успех дела
57. Эффективное слушание собеседника в деловом общении
58. Понятие делового общения. Виды делового общения
59. Общие принципы построения делового общения
60. Деловой этикет

### 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

#### 3.1. Текущий контроль успеваемости студентов

Текущий контроль успеваемости – это установление уровня знаний, умений, владений студентов по отношению к объему и содержанию разделов (модулей, частей) учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах.

Текущий контроль успеваемости осуществляется через комплекс испытаний студентов в виде устных и письменных опросов, коллоквиумов, контрольных работ, проверки домашних заданий, защиты отчетов, компьютерного и бланчного тестирования. Возможны и другие виды контроля по усмотрению кафедры, обеспечивающей учебный процесс по данной дисциплине, в том числе, контроль посещаемости занятий.

В систему текущего контроля рекомендуется вводить необязательные мероприятия, позволяющие повысить семестровый рейтинг, например, участие в олимпиадах, научное исследование, участие в научных конференциях с докладом по теме изучаемого предмета и т.д. с назначением определенных баллов, прибавляемых к семестровому рейтингу по дисциплине. При этом рейтинг не должен превышать 100 баллов.

Для текущего контроля успеваемости на кафедрах, осуществляющих учебный процесс, создаются и периодически актуализируются банки тестов, заданий, программы компьютерных проверок и т.п. материалы.

Виды и сроки проведения мероприятий текущего контроля устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

#### 3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация студентов – это установление уровня знаний, умений, владений обучаемых, как показателя уровня освоения требуемых компетенций, по отношению к объему и содержанию семестровых частей учебных дисциплин или дисциплин в целом.

Оценка промежуточной аттестации студента по дисциплине формируется на основании семестрового рейтинга текущего контроля и рейтинга зачетного и/или экзаменационного испытания.

Зачетное/экзаменационное испытание проводится в сроки, устанавливаемые в соответствии с утвержденными учебными планами, календарными учебными графиками, приказами.

Преподаватель имеет право принять у студента зачет и/или экзамен только при наличии первичных документов по учету результатов промежуточной аттестации. Первичными документами являются экзаменационные и зачетные ведомости, индивидуальные разрешения на сдачу зачетов, экзаменов, курсовых проектов (работ). Все первичные документы должны передаваться в деканат преподавателем лично не позднее следующего дня после проведения испытания промежуточной аттестации.

По результатам промежуточной аттестации студенту, кроме итогового рейтинга по 100-балльной шкале, выставляется итоговая отметка, которая может быть дифференцированной («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), либо недифференцированной («зачтено», «не зачтено»).

При аттестации на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «зачтено» студент считается получившим положительную оценку и прошедшим промежуточную аттестацию. Положительные оценки и соответствующие рейтинги заносятся в первичные документы и зачетные книжки студентов. Записи в зачетных книжках студентов должны осуществляться только после оформления первичных документов.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» проставляются только в первичные документы.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации в установленные сроки признаются академической задолженностью. Студенты обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Виды и сроки проведения мероприятий промежуточной аттестации устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.