

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы		Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания			Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта, характеризующих этапы формирования компетенций
Компетенция	Этап	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Шкала оценивания		
ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1 уровень	Знать термины и теоретические положения, которые лежат в основе курса; Уметь решать производственные вопросы на профессиональном уровне, устанавливать контакт со всеми членами коллектива; Владеть знаниями профессиональной этики в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу в коллективе на высоком современном уровне;	Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса (высокий, хороший, достаточный, материал не освоен). Уровень раскрытия причинно-следственных связей (высокий, достаточно высокий, низкий, отсутствует). Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) (на высоком уровне, а достаточно высоком уровне, на низком уровне, ответ нелогичен или отсутствует)	Отлично: 1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса - высокий 2. Уровень раскрытия причинно-следственных связей – высокий. 3. Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) – на высоком уровне. Хорошо: 1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса – на хорошем уровне. 2. Уровень раскрытия причинно-следственных связей – достаточно высокий. 3. Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) – на достаточно высоком уровне Удовлетворительно: 1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса – на достаточном уровне.	Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 1-5).	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приведены в стандарте ДВГУПС СТ 02-28-14 «Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации».
	2 уровень	Знать основы профессиональной солидарности и корпоративности; Уметь применять методику конструктивного и эффективного проведения переговоров; Владеть навыками культурного общения в деловой, учебной, научной и межкультурной сферах;			Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 6-10).	
	3 уровень	Знать способы решения			Вопросы к зачету приведены	

		<p>профессиональных задач с учетом нравственной самооценности человеческой личности;</p> <p>Уметь проводить анализ причин возникновения конфликтов в межличностном общении и применять методы регулирования конфликтов в организации</p> <p>Владеть навыками эффективной работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия и организационного поведения при работе в коллективе</p>		<p>2. Уровень раскрытия причинно-следственных связей – низкий.</p> <p>3. Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) – логика ответа соблюдена, убежденность в правильности ответа – низкая</p> <p>Неудовлетворительно:</p> <p>1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса – материал не освоен.</p> <p>2. Уровень раскрытия причинно-следственных связей – отсутствует.</p> <p>3. Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) – ответ нелогичен, либо ответ отсутствует"</p>	в приложении (вопросы 11-16).	
<p>ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные</p>	1 уровень	<p>Знать основы делового общения;</p> <p>Уметь конструктивно и эффективно проводить переговоры;</p> <p>Владеть методиками организации и проведения деловых бесед, переговоров, ведения деловой переписки;</p>	<p>Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса (высокий, хороший, достаточный, материал не освоен).</p> <p>Уровень раскрытия причинно-следственных связей (высокий, достаточно высокий, низкий, отсутствует).</p> <p>Качество ответа (логичность,</p>		Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 17-21).	
	2 уровень	<p>Знать основные виды презентаций и особенности их составления;</p> <p>Уметь применять на практике основные правила повышения результативности корпоративных</p>			Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 22-28).	

коммуникации		мероприятий, используя все виды письменных и устных коммуникаций; Владеть навыками публичных выступлений;	убежденность, общая эрудиция) (на высоком уровне, на достаточно высоком уровне, на низком уровне, ответ нелогичен или отсутствует)		Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 29-34).	
ОПК-7: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационно	1 уровень	Знать основные подходы и методы решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий; Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий; Владеть навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением	Уровень усвоения материала, предусмотренного программой курса (высокий, хороший, достаточный, материал не освоен). Уровень раскрытия причинно-следственных связей (высокий, достаточно высокий, низкий, отсутствует). Качество ответа (логичность, убежденность, общая эрудиция) (на высоком уровне, на достаточно высоком уровне, на низком уровне, ответ нелогичен или		Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 35-40).	

й безопасности		информационно-коммуникационных технологий;	отсутствует)				
	2 уровень	Знать основные требования информационной безопасности; Уметь работать с экономической информацией и использовать базовые экономические знания для анализа социально-экономических процессов; Владеть основами информационной и библиографической культуры;				Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 41-47).	
	3 уровень	Знать основы информационной и библиографической культуры; Уметь применять информационно-коммуникационные технологии для более эффективного решения проблем в области делового общения; Владеть методами, требованиями, технологиями, принятыми в деловых коммуникациях.				Вопросы к зачету приведены в приложении (вопросы 48-54).	

Приложение

Вопросы к зачету (вопросы 1-5, 6-10, 11-16, 17-21, 22-28, 29-34, 35-40, 41-47, 48-54):

1. Понятие, особенности и функции деловых коммуникаций
2. Этапы делового общения
3. Взаимопонимание как основа и цель деловых коммуникаций. Уровни понимания
4. Модель коммуникационного процесса К.Шеннона-У.Уивера
5. Коммуникативные барьеры непонимания: понятие, виды, характеристика
6. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы
7. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. Способы контрсуггестии ("избегание", "авторитет")
8. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии
9. Способы приписывания: "проекция", "эхо", "вера в первый взгляд"
10. Личностная, объективная и обстоятельственная атрибуция
11. "Эффекты" межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации)
12. Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему)
13. Самопрезентация в деловом общении
14. Межличностная аттракция в общении
15. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении
15. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия)
16. Способы влияния на партнера в процессе общения (убеждение, внушение, заражение, подражание, принуждение, конфронтация)
17. Манипуляции в деловом взаимодействии
18. Способы защиты от манипуляций в деловом общении
19. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении ("родитель", "взрослый", "ребенок")
20. Основные типы трансакций. Взаимодополняющие, пересекающиеся, скрытые трансакции
21. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации
22. Риторические приемы "убеждающей коммуникации". Матрица "убеждающей коммуникации" К.Ховланда
23. Речевые нормы и культура речи
24. Паралингвистические средства общения и их виды
25. Невербальные средства общения и их функции
26. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению
27. Кинесика в невербальном общении
28. Проксемика в невербальном общении
29. Просодика и экстралингвистика в невербальном общении
30. Такесика в невербальном общении
30. Имидж делового человека в контексте невербалики
31. Информация в деловых коммуникациях: понятие, значение, типы
32. Направления передачи информации (информационные потоки). Монологический и диалогический типы коммуникативного воздействия
33. Основные типы вопросов для получения информации

34. Деловая беседа: определение, цели, подготовка и проведение
35. Беседа при приеме на работу: характеристика, виды вопросов, организация и проведение
36. Беседа при увольнении: характеристика, ситуации, организация и проведение
37. Проблемные или дисциплинарные беседы: определение, процесс подготовки, проведение
38. Деловое совещание: определение, подготовка и проведение
39. Переговоры как форма деловой коммуникации: понятие, цели, функции
40. Основные стратегии взаимодействия в переговорном процессе
41. Этапы ведения переговоров
42. Основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе
43. Национальные особенности проведения переговоров
44. Виды организационных конфликтов
45. Методы управления конфликтами в организации: краткая характеристика
46. Структура и стадии протекания конфликта
47. Принципы, правила и нормы делового общения
48. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом общении
49. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов
50. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов
51. Оформление приказа, протокола, договора
52. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка
53. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты
54. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания