

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Менеджмент

**Профиль / специализация:** Интернет-маркетинг

**Дисциплина:** Деловые коммуникации

**Формируемые компетенции:** УК-4  
ОПК-1  
ПК-7

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно- программногo материала.	Отлично
-----------------	--	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно Не зачтено	Удовлетворительно Зачтено	Хорошо Зачтено	Отлично Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным

## занятиям.

### Примерный перечень вопросов к зачету

#### Компетенция УК-4

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 контсуггестии ("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 (галозэффект, новизны и первичности, стереотипизации)
12. Источники галозэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому)
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. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации
17. Риторические приемы "убеждающей коммуникации". Матрица "убеждающей коммуникации" К.Ховланда
18. Речевые нормы и культура речи
19. Паралингвистические средства общения и их виды
20. Невербальные средства общения и их функции
21. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению
22. Кинесика в невербальном общении
23. Проксемика в невербальном общении
24. Просодика и экстралингвистика в невербальном общении
25. Такесика в невербальном общении
26. Деловая беседа: определение, цели, подготовка и проведение
27. Беседа при приеме на работу: характеристика, виды вопросов, организация и проведение
28. Беседа при увольнении: характеристика, ситуации, организация и проведение
29. Проблемные или дисциплинарные беседы: определение, процесс подготовки, проведение
30. Деловое совещание: определение, подготовка и проведение
31. Переговоры как форма деловой коммуникации: понятие, цели, функции
32. Основные стратегии взаимодействия в переговорном процессе
33. Этапы ведения переговоров
34. Основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе
35. Национальные особенности проведения переговоров

#### Компетенция ОПК-1:

1. Способы влияния на партнера в процессе общения (убеждение, внушение, заражение, подражание, принуждение, конфронтация)
2. Манипуляции в деловом взаимодействии
3. Способы защиты от манипуляций в деловом общении
4. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении ("родитель", "взрослый", "ребенок")
5. Основные типы трансакций. Взаимодополняющие, пересекающиеся, скрытые трансакции
6. Информация в деловых коммуникациях: понятие, значение, типы
7. Направления передачи информации (информационные потоки). Монологический и диалогический типы коммуникативного воздействия
8. Основные типы вопросов для получения информации.
9. Виды организационных конфликтов
10. Методы управления конфликтами в организации: краткая характеристика
11. Структура и стадии протекания конфликта
12. Принципы, правила и нормы делового общения

#### Компетенция ПК-7:

1. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов
2. Оформление приказа, протокола, договора
3. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка
4. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты
5. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания

Примерные практические задачи (задания) и ситуации

Компетенция УК-4:

Задание 1.

Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность
2. Соответствие собеседников ролевому амплуа.
3. Нормативность языковых средств.
4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета.

Компетенция ОПК-1:

**Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы в конце задания**

«На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Мы считаем, что составленный график работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. Дело в том, что сотрудникам дневной смены позволено собирать компоненты двигателя не полностью, в результате чего самое трудное и утомительное задание достается работникам ночной смены. Поэтому нам бы хотелось, чтобы этот производственный беспорядок был пересмотрен и все работники трудились в равных условиях...»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного графика и правил. Я лично участвовал в этих переговорах, выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

Сотрудник попытался возразить: «Нет, но...»

На что управляющий его перебил: «Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет» - ответил сотрудник, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и...»

«Послушайте» - опять перебил сотрудника управляющий, - «Я был назначен на этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет упадка, и я это сделал. Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и повышением заработной платы. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы, что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше ни слова!»

Вопросы к заданию:

1. Определите, какие функции делового общения были реализованы в беседе управляющего и рабочего.
2. Определите цели делового общения рабочего и управляющего в данной ситуации.
3. Были ли нарушены принципы делового общения? Если да, то какие?
4. Изучите самостоятельно дополнительную информацию о стилях делового общения и определите:
  - ✓ какой стиль был выбран сотрудником в данной беседе?
  - ✓ какой стиль общения продемонстрировал управляющий?

Компетенция ПК-7:

Задание 1.

Вопросы к семинару:

1. Потери и искажения информации в процессе коммуникации
2. Несбалансированное ролевое взаимодействие
3. Не оптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными подразделениями организации, между отдельными работниками

### **3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.**

Примерные задания теста

#### **Задание 1 (ОПК-1)**

Выберите правильный вариант ответа.

Связующая функция коммуникаций заключается в :

- возможности объединения людей в процессе любой деятельности**
- формировании определенных качеств личности
- организации и поддержании межличностных эмоциональных отношений

#### **Задание 2 (УК-4)**

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания: *Аттракция – это:*

- форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства**
- осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
- способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнёра и на ситуацию глазами стороннего наблюдателя

#### **Задание 7 (ПК-1)**

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания: **Движение документов в организации с момента их создания (получения) до завершения исполнения или отправления представляет собой**

- документооборот**
- систему документации
- унификацию
- стандартизацию

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.