

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Лысьвенский филиал
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения
высшего образования
**«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«Деловые коммуникации»**

Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки: 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

**Направленность (профиль)
образовательной программы:** Компьютерные системы

Квалификация выпускника: «Бакалавр»

Выпускающая кафедра: Общенаучных дисциплин

Форма обучения: Очная

Курс: 2

Семестр: 3,4

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 6 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану: 216 ч.

Форма промежуточной аттестации:

Зачёт: 3 семестр

Дифференцированный зачет: 4 семестр

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД, освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3, 4 семестров учебного плана). В каждом семестре предусмотрены аудиторские практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля			
	Текущий		Рубежный	Итоговый
	С	ИЗ	КР	Зачёт /Диф.зачет
Усвоенные знания				
3.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	С			
3.2 Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования		ИЗ		
Освоенные умения				
У.1 Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами			КР 1	
У.2 Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей				ИЗ
Приобретенные владения				
В.1 Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия			КР 2	
В.2 Владеет навыками саморазвития и управления своим временем				КЗ

С – собеседование по теме; ИЗ – индивидуальное задание; КР – контрольная работа; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости практических занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем контрольных работ, индивидуальных домашних заданий, защиты рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится по окончании каждого семестра, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования студентов проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в журнал преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме рубежных контрольных работ.

2.2.1. Рубежная контрольная работа

Согласно РПД запланировано 2 рубежные контрольные работы (КР). Первая КР – по окончании 3-го семестра, вторая КР – по окончании 4-го семестра.

Типовые задания первой КР (КР1):

На одну из ниже представленных тем написать контрольную работу, в состав

которой входит: титульный лист, содержание (из двух глав: теоретической и практической), ответы на поставленные в задании вопросы, список использованных источников).

Темы контрольных работ:

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.
2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.
3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи.
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.
9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.

Типовые задания второй КР (КР2):

На одну из ниже представленных тем написать контрольную работу, в состав которой входит: титульный лист, содержание (из двух глав: теоретической и практической), ответы на поставленные в задании вопросы, список использованных источников).

Темы контрольных работ:

1. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
2. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
3. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
4. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосферах.

5. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
6. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.
7. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
8. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
9. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
10. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
11. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
12. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
13. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.
14. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.
15. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
16. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Выполнение комплексного индивидуального задания на самостоятельную работу

Для оценивания навыков и опыта деятельности (владения), как результата обучения по дисциплине, не имеющей курсового проекта или работы, используется индивидуальное комплексное задание студенту.

Типовые шкала и критерии оценки результатов защиты индивидуального комплексного задания приведены в общей части ФОС образовательной программы.

Типовые индивидуальные задания для контроля З.2 («Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования»):

1. Выполнить тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности».
2. Выполнить тест «Коммуникабельны ли вы?»
3. Составить самопрезентацию в форме Резюме при трудоустройстве.

Типовые индивидуальные задания для контроля У.2 («Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей»):

1. Продумайте и проиграйте возможные речевые ситуации по следующим

темам:

- Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
- Продажа загородного коттеджа.
- 2. Подготовить и представить свое публичное выступление на тему: «Этика деловых коммуникаций».
- 3. Разработать и защитить презентацию на тему: «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия».

2.4. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условием допуска является положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.4.1. Процедура промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (3 семестр) и дифференцированного зачета (4 семестр). Зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения двух контрольных работ и предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.4.2.1. Типовые вопросы и задания для диф.зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте.
3. Новая коммуникационная среда.
4. Понятие информационной экономики.
5. Составляющие информационной экономики.
6. Особенности информационной экономики.
7. Роль коммуникаций в менеджменте.
8. Коммуникативный ресурс в управлении.
9. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
10. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
11. Понятие коммуникации.
12. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций.
13. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
14. Теории идеологии коммуникации.
15. Критические теории коммуникации.
16. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
17. Типы и виды коммуникаций.
18. Устные деловые коммуникации.
19. Письменные деловые коммуникации.
20. Модели коммуникаций.
21. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
22. Содержание коммуникационного процесса.

23. Способы передачи и приема информации.
24. Элементы коммуникационного процесса.
25. Этапы коммуникационного процесса.
26. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
27. Направления коммуникаций.
28. Формы и методы организационных коммуникаций.
29. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
30. Деловые переговоры.
31. Публичное выступление как форма деловой коммуникации
32. Деловое общение в бизнесе
33. Барьеры в общении.
34. Этика деловых коммуникаций.
35. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу
36. Информационные технологии и деловые коммуникации
37. Имидж и репутация в деловой коммуникации
38. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.
39. Неформальные коммуникации.
40. Особенности межличностных коммуникаций.
41. Коммуникационные стили.
42. Трудности в осуществлении межличностных коммуникаций.
43. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.
44. Коммуникационная политика организации.
45. Коммуникативное пространство.
46. Типология коммуникационных сетей.
47. Периодизация исследования эффектов коммуникаций: характеристика основных этапов.
48. Типология эффектов коммуникаций.
49. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
50. Организация коммуникационной поддержки.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

2. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

3. Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента с презентацией, с учётом темы:

- телефон как средство делового общения;
- невербальные средства общения;
- культура делового общения и официальной переписки;
- деловое письмо;
- особенности языка служебных документов.

4. Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников на тему «Проблемы глобализации потребителей».

5. Выполнить презентации на темы:

- Анализ деловых коммуникаций в России и за рубежом.
- Проблемы и перспективы развития межкультурных коммуникаций.

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Составить портрет (в виде резюме либо схемы) руководителя организации с учетом важных коммуникативных навыков в его работе.

2. Разработать и выполнить тестовые задания на вопросы изученных тем дисциплины.

3. Составить деловое письмо руководителю организации.

4. Представить технику активного слушания.

5. Проиграть разработанный сценарий международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников на тему «Проблемы глобализации потребителей».

2.4.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь* заявленных дисциплинарных компетенций проводится в режиме «зачтено» и «не зачтено».

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачёта для компонентов *знать, уметь* приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

2.4.2.3. Шкалы оценивания результатов обучения на диф.зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей

части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.