

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:** 15.03.05 Конструкторско-технологическое  
обеспечение машиностроительного  
производства

**Направленность (профиль)  
образовательной программы:** Технологии цифрового проектирования и  
производства в машиностроении

**Квалификация выпускника:** «Бакалавр»

**Выпускающая кафедра:** Технические дисциплины

**Форма обучения:** Очная/очно-заочная

**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, усвоенных 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/Т	ИЗ	КР	Зачёт /Диф.зачет
<b>Усвоенные знания</b>				
3.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	С/Т			
3.2 Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования		ИЗ		
<b>Освоенные умения</b>				
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
<b>Приобретенные владения</b>				
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; Т - тестирование; ИЗ – индивидуальное задание; КР – контрольная работа; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.*

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в форме зачета и диф.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 проводится в форме тестирования студентов. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в журнал преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

***Типовые задания тестирования:***

#### **Вариант 1 (3 семестр)**

### ***Раздел «Представление о деловых коммуникациях»***

**1. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...**

- а) точность

- б) правильность
- в) логичность
- г) чистота

**2. Основным признаком, отличающим деловой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...**

- а) деликатность
- б) диалоговая форма коммуникаций
- в) готовность к активному эмоциональному взаимодействию
- г) искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

***Раздел «Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»***

**3. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...**

- а) коммуникативной
- б) экспрессивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

**4. В ситуации исповедального общения используется ... коммуникативный уровень**

- а) манипулятивный
- б) императивный
- в) формальный
- г) гуманистический

**5. Ригидный стиль общения характеризуется:**

- а) хорошей ориентацией человека в обществе, адекватным расцениванием сложившейся ситуации
- б) плохим владением человеком собой, сложностью выбора подходящего способа поведения и общения
- в) человек не до конца понимает, что происходит вокруг него, с кем общается и какой способ взаимодействия лучше выбрать
- г) готовностью к активному эмоциональному взаимодействию

**6. Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации**

- а) познавательной
- б) суггестивной (внушающей)
- в) экспрессивной
- г) ритуальной

*Раздел «Социальное восприятие как аспект делового общения»*

**7. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой**

- это предполагаемый результат ... коммуникации

- а) ритуальной
- б) познавательной
- в) экспрессивной
- г) суггестивной (внушающей)

**8. К приемам техники уяснения сущности относятся:**

- а) поддакивание, эмоциональное сопровождение, побуждение
- б) техника зеркала, техника эхо, техника парафраз
- в) объективация ситуации, эмоциональная идентификация, ролевая идентификация
- г) все варианты верны

*Раздел «Коммуникация как обмен информацией»*

**9. Коммуникативная компетентность – это:**

- а) свойство действий менеджера, которые обеспечивают своевременное и приемлемое разрешение административных задач и характерных профессиональных целей;
- б) это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность;
- в) одна из важнейших сфер жизнедеятельности личности, в процессе которой возникают и формируются межличностные отношения, происходит обмен мыслями, чувствами, переживаниями;
- г) профессионально-личностная характеристика, отражающая готовность и способность сотрудника создавать различные, в том числе и диалоговые модели коммуникаций во взаимодействии с коллегами.

**10. Сокрывание истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня**

**коммуникации:**

- а) гуманистического
- б) манипулятивного
- в) игрового
- г) духовного

**11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

- а) жесты
- б) позы
- в) мимика;

- г) все перечисленные
- д) выражение лица

### ***Раздел «Письменные формы деловые коммуникации»***

#### **12. Деловой протокол – это**

- а) деловой документ, заполняемый после проведения деловых переговоров
- б) организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы
- в) разработка протокольных мероприятий

#### **13. Определение, какого понятия дано в предложении?**

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон

### **Вариант 2 (4 семестр)**

### ***Раздел «Устные формы делового общения»***

#### **1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**

- а) деловых интересов партнеров
- б) личностных, неделовых интересов партнеров
- в) профессиональных интересов партнеров

#### **2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:**

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

### **Раздел «Взаимодействие как аспект делового общения»**

#### **3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**

- а) духовные идеалы партнера-адресата
- б) когнитивные структуры партнера-адресата
- в) потребности и склонности партнера-адресата
- г) ценностные установки партнера-адресата

#### **4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

## **Раздел «Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности»**

### **5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

### **6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

- а) аудиальными образами
- б) зрительными образами
- в) тактильными образами

### **7. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

- а) альтернативные
- б) зеркальные
- в) информационные
- г) риторические

### **8. Невербальными средствами общения являются:**

- а) взгляд
- б) походка
- в) рукопожатие
- г) телефон
- д) электронная почта

### **9. Общение - это:**

- а) все ответы верны
- б) процесс передачи информации
- в) процесс установления контактов между людьми
- г) процесс формирования и развития личности

### **10. Персональная дистанция в процессе общения:**

- а) 120-350 см
- б) 15-50 см
- в) 50-120 см
- г) выше 350 см

## **Раздел «Конфликт в деловой коммуникации»**

**11. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:**

- а) «прочтением» стенических эмоций партнеров
- б) выслушиванием жалоб клиентов
- в) дискуссионным обсуждением проблем
- г) обсуждением каких-либо инновационных проектов

**12. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:**

- а) способствуют возникновению и развитию конфликта
- б) препятствуют возникновению конфликта
- в) помогают разрешить конфликт

## **Раздел «Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях)»**

**13. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:**

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

### **2.2. Рубежный контроль**

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных 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 окончанию 3-го семестра, вторая КР – по окончанию 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 диф.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 диф.зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС

образовательной программы.