

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:** 20.03.01 Техносферная безопасность

**Направленность (профиль)  
образовательной программы:**

**Квалификация выпускника:** «Бакалавр»

**Выпускающая кафедра:** Технические дисциплин

**Форма обучения:** Очная, 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, 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
<b>Усвоенные знания</b>				
<b>З.1</b> Знать о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	С			
<b>З.2</b> Знать об индивидуальнопсихологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни; иметь представление об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и саморазвития в течении всей жизни		ИЗ		
<b>Освоенные умения</b>				
<b>У.1</b> Уметь определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессиональнонаправленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно			КР I	

выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе				
<b>У.2</b> Уметь планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности; умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений				ИЗ
<b>Приобретенные владения</b>				
<b>В.1</b> Владеть навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; навыками нахождения организационноуправленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций			<i>КР 2</i>	
<b>В.2</b> Владеть навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры; навыками проектирования траектории собственного профессионального роста				<i>КЗ</i>

*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 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 окончанию 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, 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 шкалы 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.

#### **Индивидуальное задание**

Используя технологию Майндмэппинг, разработать индивидуальную интеллект-карту своей самообразовательной деятельности по изучаемой дисциплине, используя *организационные* (самостоятельная работа, понимание и умение формулирования целей для достижения результат, рассчитывая на свои силы с учётом имеющихся в распоряжении знаний и целей самообразования), *познавательные-коммуникативные* (использование ранее усвоенных знаний для получения новых знаний, рационально переносить знания из одной области в другую, умения общаться с другими людьми для достижения целей самообразования), *информационно-поисковые* (умения библиографического и фактографического информационного поиска, работать в различных режимах поиска, составлять тезисы, аннотировать и реферировать источники), *контролирующие* (умения исследовать собственную профессиональную деятельность, корректировать цели самообразования и уточнять планы самообразовательной деятельности, оценивать результаты) **методы самообразования.**

#### **Правила оформления интеллект-карт**

- Чем больше лист, тем лучше. Минимальный рекомендуемый формат — А4. Лист необходимо расположить горизонтально.
- В центре располагается образ всей проблемы, задачи, области знания (индикатор достижения компетенции).
- От центра исходят толстые основные ветви с подписями — они означают главные разделы диаграммы. Основные ветви далее ветвятся на более тонкие ветви
- Все ветви подписаны ключевыми словами, заставляющими вспомнить то или иное понятие
- Использовать желателен печатные буквы
- Желательно использовать как можно более разнообразную визуальную декорацию — форма, цвет, объём, шрифт, стрелки, значки
- Важно вырабатывать свой собственный стиль в рисовании диаграмм, который позволяет вам лучше ориентироваться на диаграмме

### **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. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

- Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.

- Продажа загородного коттеджа.

3. 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.

4. 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.

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

6. Выполнить презентации на темы:

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



7. Выполнить Тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности».

#### **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 самопрезентацию в форме Резюме при трудоустройстве.
4. Составить деловое письмо руководителю организации.
5. Представить свое публичное выступление.
6. Показать технику активного слушания.
7. 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.