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:	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность (профиль) образовательной программы:	Правоведение и правоохранительная деятельность
Квалификация выпускника:	«Бакалавр»
Выпускающая кафедра:	Общенаучных 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

Лысьва 2019

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 аудиторные 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				
З.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	С			
З.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 форме зачета, проводимая с учётомрезультатов 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 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.

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), ***познавательно-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 желательно 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 трудоуйстройстве.

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.