

Приложение 2 к РПД Деловые коммуникации
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) – Государственное и муниципальное управление
Форма обучения – заочная
Год набора - 2015

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2.	Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
3.	Направленность (профиль)	Государственное и муниципальное управление
4.	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5.	Форма обучения	заочная
6.	Год набора	2015

1. Перечень компетенций

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируема я компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.	ОК-6 ОПК-4	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	осуществлять деловое общение, в том числе, вести переговоры и совещания, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации и осуществлять публичные выступления	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, выступление с докладом и презентацией по выбранной теме
Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	ОК-6 ОПК-4	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	осуществлять деловое общение, в том числе, вести переговоры и совещания, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации и осуществлять публичные выступления	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, выступление с докладом и презентацией по выбранной теме
Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	ОК-6 ОПК-4	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	осуществлять деловое общение, в том числе, вести переговоры и совещания, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации и осуществлять публичные выступления	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, выступление с докладом и презентацией по выбранной теме

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. Групповая дискуссия

Критерии оценивания	Баллы
<ul style="list-style-type: none">• обучающийся ориентируется в проблеме обсуждения, грамотно высказывает и обосновывает свои суждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, материал излагает логично, грамотно, без ошибок;• при ответе обучающийся демонстрирует связь теории с практикой.	2
<ul style="list-style-type: none">• обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в проблеме обсуждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;• ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.	1
<ul style="list-style-type: none">• обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения;• обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.	0

4.2. Тест

Процент правильных ответов	До 70	70-79	80-89	90-100
Количество баллов за решенный тест	0	2	3	4

4.3. Выступление с докладом по выбранной теме

Критерии оценивания	Баллы
– тема раскрыта, обучающийся свободно ориентируется в материале, приводит практические примеры, отвечает на вопросы группы и преподавателя, защиту сопровождает презентация.	9
– тема раскрыта, обучающийся свободно ориентируется в материале, приводит практические примеры;	6
– тема раскрыта на теоретическом уровне	4
– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; – в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для объяснения материала.	0

4.4. Презентация

Критерии оценки презентации	Максимальное количество баллов
Содержание (конкретно сформулирована цель работы, понятны задачи и ход работы, информация изложена полно и четко, сделаны аргументированные выводы)	2

Оформление презентации (единый стиль оформления; текст легко читается; фон сочетается с текстом и графикой; все параметры шрифта хорошо подобраны; размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах; ключевые слова в тексте выделены; иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации)	2
Эффект презентации (общее впечатление от просмотра презентации)	1
Максимальное количество баллов	5

4.5. Реферат

Характеристики выполнения реферата	Баллы
1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	1
2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану; полнота и глубина раскрытия основных понятий; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	1
3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по теме; привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	1
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом; соблюдение требований к объему работы; культура оформления: выделение абзацев; использование информационных технологий.	1
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; наличие литературного стиля изложения.	1
Максимальное количество баллов	5

4.6. Подготовка опорного конспекта

Подготовка материалов опорного конспекта является эффективным инструментом систематизации полученных знаний слушателем в процессе изучения дисциплины.

3 балла – подготовка реферата по темам изучаемой дисциплины в текстовой форме.

5 баллов – подготовка материалов опорного конспекта по темам изучаемой дисциплины по согласованию с преподавателем в текстовой форме, которая сопровождается схемами, табличной информацией, графиками.

1. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Примерная тематика докладов (рефератов)

1. Основные модели деловых коммуникаций.
2. Этика и этикет деловой коммуникации.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
6. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
8. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
9. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций.
Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
10. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
11. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
12. Специфика телефонных переговоров.
13. Ведение профессионального диалога с клиентом по телефону.
14. Запрещенные приемы в переговорах.
15. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
16. Техники убеждения в переговорах.
17. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
18. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.
19. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
20. Имидж делового человека.

5.2. Типовые тестовые задания

1. Реципиент – это:
 - а) отправитель информации;
 - б) получатель информации;
 - в) синоним термина «манипулятор».
2. Средство передачи информации – это:
 - а) канал коммуникации;
 - б) барьер коммуникации;
 - в) код коммуникации.
3. Семантические барьеры коммуникации – это:
 - а) неправильное или неоднозначное толкование смысла слов;
 - б) технические помехи (шум, плохая слышимость и т.д.);
 - в) неумение и нежелание слушать.

4. Эмоциональный отклик на ситуацию партнера, внерациональное, чувственное понимание (когда ситуация другого человека не столько продумывается, сколько чувствуется) называется:
- а) эмпатия;
 - б) перцепцией;
 - в) казуальная атрибуция;
 - г) рефлексия.
5. Интерпретация поведения партнера путем выдвижения предположений о его намерениях, причинах поведения, качествах личности с последующим их приписыванием партнеру называется:
- а) эмпатия;
 - б) перцепцией;
 - в) казуальная атрибуция;
 - г) рефлексия.
6. Идентификация, как процесс межличностного восприятия, представляет собой:
- а) восприятие, понимание и оценку людьми социальных объектов;
 - б) интерпретацию, объяснение причин и мотивов поведения других людей;
 - в) рациональный процесс погружения индивидом себя на место партнера;
 - г) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.
7. Кинесика – это:
- а) наука, изучающая знаковое беззвучное невербальное общение людей;
 - б) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
 - в) теоретическое направление в психологии, восходящее к идеям З. Фрейда.
8. Референтная группа – это:
- а) реальная или условная социальная общность, с которой человек соотносит себя как с эталоном (на мнение которой он ориентируется в своем поведении);
 - б) участники деловых переговоров;
 - в) группа секретарей-референтов.
9. Диспут – это:
- а) коллективное обсуждение нравственных, политических, научных и других проблем, на решение которых нет однозначного, общепринятого ответа;
 - б) спор, приводящий к конфликту и борьбе принципиально противоположных мнений и подходов в решении определенных проблем;
 - в) ссора, препирательство, несогласие.
10. Спор, приводящий к конфликту и борьбе принципиально противоположных мнений и подходов в решении определенных проблем, называется:
- а) полемика;
 - б) диспут;
 - в) дискуссия.

Ключ: 1-б;2-а;3-а;4-а;5-в;6-в;7-а;8-а;9-а; 10-а.

5.3 Вопросы к зачету

1. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.

2. Вербальные и невербальные составляющие деловой коммуникации.
3. Виды невербальной коммуникации и их характеристика.
4. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы их предупреждения.
5. Перцептивный процесс делового общения.
6. Интерактивный процесс делового общения.
7. Психологические механизмы межличностного восприятия и понимания.
8. Самопрезентация: искусство подать себя.
9. Деловая беседа, как форма коммуникации.
10. Деловые переговоры, как форма коммуникации. Стили деловых переговоров.
11. Познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное общение.
12. Стили руководства и их влияние на организационный климат.
13. Деловое совещание: виды, стиль поведения руководителя.
14. Эффективное и конструктивное проведение совещаний и заседаний, как форм деловых коммуникаций.
15. Правила деловой переписки.
16. Правила ведения телефонных переговоров.
17. Коммуникация в Интернет. Типовое электронное письмо.
18. Командообразование: типы команд в организации.
19. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
20. Манипуляции в деловых коммуникациях.
21. Конфликты и конфликтные ситуации. Стили поведения в конфликте.
22. Имидж делового человека и секреты успешной коммуникации.
23. Имидж организации: понятие, структура, формирование.
24. Организационная культура: понятие и типология.
25. Фирменный стиль (корпоративный дизайн): понятие, функции, основные элементы.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление

(код, направление, профиль)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Шифр дисциплины по РУП		Б1.Б.23			
Дисциплина		Деловые коммуникации			
Курс	3	семестр	4-5		
Кафедра		Экономики, управления и социологии			
Ф.И.О. преподавателя, звание, должность			Щеглова Анна Николаевна, кандидат экономических наук, доцент		
Общ. трудоемкость _{час/ЗЕТ}		108/3	Кол-во семестров	2	Форма контроля
ЛК _{общ./тек. сем.}		4/4	ПР/СМ _{общ./тек. сем.}	6/6	ЛБ _{общ./тек. сем.}
				-	СРС _{общ./тек. сем.}
					94/94

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Код формируемой компетенции	Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Вводный блок				
Не предусмотрен				
Основной блок				
ОК-6, ОПК-4	Выступление с докладом	3	27	В течение семестра
ОК-6, ОПК-4	Тест	3	12	В течение семестра
ОК-6, ОПК-4	Групповая дискуссия	3	6	В течение семестра
ОК-6, ОПК-4	Презентация	3	15	В течение семестра
Всего:			60	
ОК-6, ОПК-4	Зачет		1 вопрос -20 2 вопрос -20	По расписанию
Всего:			40	
Итого:			100	
Дополнительный блок				
ОК-6, ОПК-4	Подготовка опорного конспекта		5	По согласованию с преподавателем
ОК-6, ОПК-4	Подготовка реферата		5	
Всего:			10	

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ: «2» - 59 баллов и менее, «3» - 60-79 баллов, «4» - 80-89 баллов, «5» - 90-100 баллов.