

**Приложение 2 к РПД Деловые коммуникации
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) – Региональное и муниципальное управление
Форма обучения – очная
Год набора - 2016**

**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)	Региональное и муниципальное управление
4.	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2016

2.Перечень компетенций

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
способностью 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)	Формируемая 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	Баллы
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, иррациональное, 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. Firmenный стиль (корпоративный дизайн): понятие, функции, основные элементы.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) Региональное и муниципальное управление

(код, направление, профиль)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Шифр дисциплины по РУП		Б1.Б.19	
Дисциплина		Деловые коммуникации	
Курс	2	семестр	3
Кафедра		Экономики, управления и социологии	
Ф.И.О. преподавателя, звание, должность		Щеглова Анна Николаевна, кандидат экономических наук, доцент	
Общ. трудоемкость _{час/ЗЕТ}		144/4	Кол-во семестров
ЛК _{общ./тек. сем.}		24/24	Форма контроля
ЛК _{общ./тек. сем.}		32/32	Зачет с оценкой
ЛК _{общ./тек. сем.}		88/88	

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Код формируемой компетенции	Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<i>Вводный блок</i>				
Не предусмотрен				
<i>Основной блок</i>				
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 с оценкой		1 вопрос -20 2 вопрос -20	По расписанию
Всего:			40	
Итого:			100	
<i>Дополнительный блок</i>				
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.