

Приложение 2 к РПД Деловые коммуникации
16.03.01 Техническая физика
направленность (профиль) «Теплофизика»
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	16.03.01 Техническая физика
3.	Направленность (профиль)	Теплофизика
4.	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5.	Форма обучения	заочная
6.	Год набора	2015

2. Перечень компетенций

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5); - способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия (ОК-6)

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 и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.	ОК-5; ОК-6	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; - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, подготовка докладов (рефератов) по выбранной теме
Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	ОК-5; ОК-6	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; - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, подготовка докладов (рефератов) по выбранной теме
Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	ОК-5; ОК-6	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; - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.	Групповая дискуссия, тест, подготовка докладов (рефератов) по выбранной теме

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. Подготовка докладов по выбранной теме

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

4.2. Тест

Процент правильных ответов	До 70	70-79	80-89	90-100
Количество баллов за решенный тест	0	6	8	10

4.3. Подготовка опорного конспекта (реферата)

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

5 баллов – подготовка реферата по темам изучаемой дисциплины по согласованию с преподавателем 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:
 - 1) неправильное или неоднозначное толкование смысла слов;
 - 2) технические помехи (шум, плохая слышимость и т.д.);
 - 3) 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

**16.03.01 Техническая физика
направленность (профиль) «Теплофизика»**

(код, направление, профиль)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Шифр дисциплины по РУП			ФДТ.2		
Дисциплина		Деловые коммуникации			
Курс	5	семестр	9		
Кафедра		Экономики, управления и социологии			
Ф.И.О. преподавателя, звание, должность			Щеглова Анна Николаевна, кандидат экономических наук, доцент		
Общ. трудоемкость _{час/ЗЕТ}		36/1	Кол-во семестров		1
			Форма контроля		зачет
ЛК _{общ./тек. сем.}	4/4	ПР/СМ _{общ./тек. сем.}	6/6	ЛБ _{общ./тек. сем.}	-
		СРС _{общ./тек. сем.}		22/22	

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия (ОК-6)

Код формируемой компетенции	Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Вводный блок				
Не предусмотрен				
Основной блок				
ОК-5; ОК-6	Подготовка докладов по выбранной теме	3	30	В течение семестра
ОК-5; ОК-6	Тест	3	30	В течение семестра
Всего:			60	
ОК-5; ОК-6	Зачет		1 вопрос -20 2 вопрос -20	По расписанию
Всего:			40	
Итого:			100	
Дополнительный блок				
ОК-5; ОК-6	Подготовка опорного конспекта		5	По согласованию с преподавателем
ОК-5; ОК-6	Подготовка реферата		5	
Всего:			10	

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ: «2» - 60 баллов и менее, «3» - 61-80 баллов, «4» - 81-90 баллов, «5» - 91-100 баллов.