

**Приложение 2 к РПД Деловые коммуникации**  
**09.03.02 Информационные системы и технологии**  
**Направленность (профиль) – Программно-аппаратные комплексы**  
**Форма обучения – заочная**  
**Год набора - 2019**

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

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2.	Направление подготовки	09.03.02 Информационные системы и технологии
3.	Направленность (профиль)	Программно-аппаратные комплексы
4.	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5.	Форма обучения	заочная
6.	Год набора	2019

**2. Перечень компетенций**

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- Способен использовать нормы литературного языка в его устной и письменной форме, осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, знать принципы и законы организации документооборота в организации (ПК-4).

## 1. 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.	УК-3 УК-4 ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила деловых взаимоотношений и коммуникаций, стратегии делового сотрудничества в команде;</li> <li>– основные теории и концепции межличностного взаимодействия и межкультурных коммуникаций;</li> <li>– нормы проведения деловых переговоров, общения и делового протокола;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять подготовку и проводить деловые переговоры, применять этические нормы делового общения;</li> <li>– осуществлять публичные выступления, вести переговоры и совещания, деловую переписку, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>– разрабатывать структуру деловой презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками сотрудничества и выработки совместных решений;</li> <li>– правилами служебного общения, межкультурной коммуникации;</li> <li>– культурой и приемами установления деловых контактов.</li> </ul>	Тест, подготовка докладов по выбранной теме, обсуждение
Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	УК-3 УК-4 ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила деловых взаимоотношений и коммуникаций, стратегии делового сотрудничества в команде;</li> <li>– основные теории и концепции межличностного взаимодействия и межкультурных коммуникаций;</li> <li>– нормы проведения деловых переговоров, общения и делового протокола;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять подготовку и проводить деловые переговоры, применять этические нормы делового общения;</li> <li>– осуществлять публичные выступления, вести переговоры и совещания, деловую переписку, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>– разрабатывать структуру деловой презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками сотрудничества и выработки совместных решений;</li> <li>– правилами служебного общения, межкультурной коммуникации;</li> <li>– культурой и приемами установления деловых контактов.</li> </ul>	Тест, подготовка докладов по выбранной теме, обсуждение
Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	УК-3 УК-4 ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила деловых взаимоотношений и коммуникаций, стратегии делового сотрудничества в команде;</li> <li>– основные теории и концепции межличностного взаимодействия и межкультурных коммуникаций;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять подготовку и проводить деловые переговоры, применять этические нормы делового общения;</li> <li>– осуществлять публичные выступления, вести переговоры и совещания, деловую переписку, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками сотрудничества и выработки совместных решений;</li> <li>– правилами служебного общения, межкультурной коммуникации;</li> </ul>	Тест, подготовка докладов по выбранной теме, обсуждение

		нормы проведения деловых переговоров, общения и делового протокола;	– разрабатывать структуру деловой презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;	– культурой и приемами установления деловых контактов.	
--	--	---	---	--	--

## 2. Критерии и шкалы оценивания

### 1. Основной блок

#### 1. Подготовка докладов по выбранной теме и обсуждение

Баллы	Критерии оценивания
10	– тема раскрыта, обучающийся свободно ориентируется в материале, приводит практические примеры, отвечает на вопросы группы и преподавателя, защиту сопровождает презентация.
8	– тема раскрыта, обучающийся 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 обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для объяснения материала.

#### 2. Тест

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

### 2. Дополнительный блок

#### 3. Подготовка опорного конспекта

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

**2 балла** - подготовка материалов опорного конспекта по изучаемым темам дисциплины только в текстовой форме;

**5 баллов** – подготовка материалов опорного конспекта по изучаемым темам дисциплины в текстовой форме, которая сопровождается схемами, табличной информацией, графиками, выделением основных мыслей с помощью цветов, подчеркиваний.

#### 4. Реферат

Характеристики выполнения реферата	Баллы
<b>Новизна реферированного текста:</b> актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	2
<b>2. Степень раскрытия сущности проблемы:</b> 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
<b>3. Обоснованность выбора источников:</b> круг, полнота использования литературных источников по теме; привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	1
<b>4. Соблюдение требований к оформлению и грамотность:</b> правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом;	1

соблюдение требований к объему работы; культура оформления: выделение абзацев; использование информационных технологий. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; наличие литературного стиля изложения	
<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>5</b>

*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*

**1) Типовое тестовое задание**

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.

## **2) Примерная тематика докладов**

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.

### **3) Примерный перечень вопросов для итогового контроля (зачета)**

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.