

**Приложение 2 к РПД Деловые коммуникации**  
**21.05.04 Горное дело**  
**Специализация №2 Подземная разработка рудных месторождений**  
**Форма обучения – заочная**  
**Год набора - 2014**

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

**1. Общие сведения**

|    |                        |  |
|----|------------------------|--|
| 1. | Кафедра                | Экономики, социологии и управления           |
| 2. | Направление подготовки | 21.05.04 Горное дело                         |
| 3. | Специализация          | №2 Подземная разработка рудных месторождений |
| 4. | Дисциплина (модуль)    | Деловые коммуникации                         |
| 5. | Форма обучения         | заочная                                      |
| 6. | Год набора             | 2014   |

**2. Перечень компетенций**

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-6);</li><li>- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3).</li></ul> |
|---|

## 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 и компетенций                                |
|---|-------------------------|---|---|--|--|
|   |                         | Знать:  | Уметь:  | Владеть:   |  |
| Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация. | ОК-6; ОПК-3             | - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами | - действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;<br>- руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | -навыками деловых коммуникаций;<br>- 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-6; ОПК-3             | - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами | - действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;<br>- руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | -навыками деловых коммуникаций;<br>- 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-6; ОПК-3             | - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами | - действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;<br>- руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | -навыками деловых коммуникаций;<br>- навыками разрешения конфликтных ситуаций. | Групповая дискуссия, тест, подготовка докладов (рефератов) по выбранной теме |

## 2. Критерии и шкалы оценивания

### 1. Основной блок

#### 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;<br>– в ответе студента 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 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.

*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) 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.

## **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.

### **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**  
**21.05.04 Горное дело**  
**специализация №2 Подземная разработка рудных месторождений**

(код, направление, профиль)

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА**

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

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-6);
- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3).

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

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.