

**Приложение 2 к РПД**  
**Деловое общение**  
**38.03.02 Менеджмент**  
**Направленность (профиль)**  
**Логистика и управление предприятием**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2021**

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

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Филологии и медиакоммуникаций
2.	Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
3.	Направленность (профиль)	Логистика и управление предприятием
4.	Дисциплина (модуль)	Деловое общение
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2021

**2. Перечень компетенций**

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
--

**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:	
1. Деловая коммуникация как тип коммуникации	УК-4	что такое коммуникация как объект научного исследования, коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации, знать проблемы соотношения понятий коммуникация и общение, структуру деловой коммуникации, функции делового общения, виды делового общения	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	навыками использования современных методов деловой коммуникации	опорный конспект
2. Деловая коммуникация с позиции ее психологической и невербальной культуры	УК-4	психологию поведения человека в процессе коммуникации, структуру невербальной коммуникации	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	навыками использования современных методов деловой коммуникации	тест
3. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	УК-4	основы устного общения, виды речи, формы вербальной коммуникации, нормы культуры речи	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую	навыками использования современных методов деловой коммуникации	учебная дискуссия

			переписку и поддерживать электронные коммуникации		
4.Коммуникации в конфликтных ситуациях	УК-4	виды конфликтов, причины конфликтов, функции конфликтов, способы разрешения конфликтов.	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	навыками использования современных методов деловой коммуникации	тест
5.Деловая культура и межкультурная коммуникация	УК-4	понятие и историю происхождения этикета, основы деловой этики, национальные особенности делового общения, атрибуты делового общения.	осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	навыками использования современных методов деловой коммуникации	тест

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ:

«не зачтено» - 60 баллов и менее, «зачтено» - 61-100 баллов.

#### 4. Критерии и шкалы оценивания

За решенный тест выставляются баллы

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	0	10	27

За подготовку к учебной дискуссии выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа студента
15	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент полно усвоил учебный материал;</li><li>- проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления;</li><li>- владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;</li><li>- владеет навыками критического восприятия информации;</li><li>- материал излагается грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>- точно используется терминология;</li><li>- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>- студент умеет высказывать свою точку зрения;</li><li>- студент демонстрирует усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</li></ul>
11	<ul style="list-style-type: none"><li>- ответ удовлетворяет основным требованиям на высший балл, но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.</li></ul>
0	<ul style="list-style-type: none"><li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</li><li>- не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации</li></ul>

За подготовку опорного конспекта выставляются баллы

<b>Баллы</b>	<b>Характеристики конспекта студента</b>
10	- лаконичность; - структурность; - акцентирование; - унификация; - автономия; - оригинальность; - отражение всех основных аспектов темы или проблемы, изложенных в источнике.
8	- лаконичность; - акцентирование; - отражение всех основных аспектов темы или проблемы, изложенных в источнике.
6	- лаконичность; - отражение всех основных аспектов темы или проблемы, изложенных в источнике.
0	- конспект содержит описание второстепенных аспектов темы или проблемы, а основные аспекты не раскрыты или раскрыты не полностью.

Зачет

<b>Баллы</b>	<b>Характеристики ответа студента</b>
40-39 б	- студент показал отличные знания инновационных процессов в образовании и современных образовательных технологий; - содержание ответов свидетельствует о высокой степени сформированности умения характеризовать современные технологии с учетом особенностей образовательного процесса, задач воспитания и развития личности; проектировать учебную деятельность в русле инновационных процессов в образовании - студент хорошо владеет способами анализа и критической оценки различных теорий, концепций, подходов к построению системы современного образования.
38-30 б	- студент показал хорошие знания инновационных процессов в образовании и современных образовательных технологий; - содержание ответов свидетельствует об умении характеризовать современные технологии с учетом задач воспитания и развития личности; проектировать учебную деятельность в русле инновационных процессов в образовании; - студент владеет способами анализа и критической оценки различных теорий, концепций, подходов к построению системы современного образования
29-10 б	- студент недостаточно знает инновационные процессы в образовании и современные образовательные технологии; - содержание ответов свидетельствует о недостаточном умении характеризовать современные технологии с учетом задач воспитания и развития личности; проектировать учебную деятельность в русле

	инновационных процессов в образовании; - студент недостаточно владеет способами анализа и критической оценки различных теорий, концепций, подходов к построению системы современного образования;
9 б и менее	- студент плохо знает суть инновационных процессов в образовании и современные образовательные технологии; - содержание ответов свидетельствует о неумении характеризовать современные технологии с учетом задач воспитания и развития личности; проектировать учебную деятельность в русле инновационных процессов в образовании - студент плохо владеет способами анализа и критической оценки различных теорий, концепций, подходов к построению системы современного образования

**5. 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.**

**Типовое контрольное задание:** тест.

**ДЕ-1** Деловая коммуникация с позиции ее психологической и невербальной культуры.

**1. Предметом делового общения является ...**

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

**2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...**

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

**3. Виды делового общения по наличию прямого контакта**

- А) непосредственное – лицом к лицу
- Б) диалогическое
- В) письменное

**4. Коммуникативная сторона общения характеризуется**

- А) умением устанавливать психологический контакт
- Б) мотивом максимизации общего выигрыша
- В) познанием себя в процессе общения

**5. Причинное объяснение поступков другого человека, когда информация об этих причинах отсутствует:**

- А) эмпатия
- Б) каузальная атрибуция
- В) рефлексия

## **ДЕ-2 Коммуникации в конфликтных ситуациях.**

**1. Отношение между людьми, которое характеризуется противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, ценностей, интересов, целей)**

- А) конфликт
- Б) дискуссия
- В) несогласие

**2. К снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации ведет**

- А) деструктивный конфликт
- Б) конструктивный конфликт
- В) другое

**3. Уверенное выражение того, что вы чувствуете, думаете, во что вы верите, и отстаивание, утверждение своих прав, одновременное уважение прав других**

- А) зависимое поведение
- Б) агрессивное поведение
- В) открытое поведение

**4. Негативно окрашенные и содержащие скрытое или явное подстрекательство к неверным действиям собеседника вопросы называются**

- А) нейтральными
- Б) провокационными
- В) некорректными

**5. Стратегия жесткого прессинга ставит целью**

- А) поиск взаимоприемлемого конструктивного решения
- Б) выиграть время, найти самое уязвимое место партнера, переиграть друг друга любой ценой
- В) победить во что бы то ни стало

## **ДЕ-3 Деловая культура и межкультурная коммуникация.**

**1. Стиль зарубежного делового письма:**

- А) надличностный характер изложения
- Б) использование этикетных речевых моделей выражения радости, надежды, уверенности, одобрения
- В) строгая функциональность

**2. Фоновые знания**

- А) общий фонд, который позволяет говорящим на одном языке, то есть пользующимся одними и теми же лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами, понимать друг друга
- Б) определенное представление о действительности или ее элементе с позиции «наивного», обыденного сознания

В) значимые для той или иной личности в познавательном и эмоциональном отношениях тексты, имеющие сверхличностный характер, т. е. хорошо известные и окружению данной личности, включая и предшественников и современников

**3. Совокупность относительно устойчивых представлений какого-либо этноса о моральных, умственных, физических качествах, присущих представителям других этносов**

- А) стереотип
- Б) мнение
- В) убеждение

**4. Порядок речевого поведения, установленный в данном обществе**

- А) этика
- Б) эстетика
- В) этикет

**5. Эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, паузы, вздохи, покашливание, звукоподражание)**

- А) невербальная коммуникация
- Б) экстралингвистика
- В) прагмалингвистика

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний**

**Ключ к заданиям**

ДЕ	№ вопр.	ДЕ-1	ДЕ-2	ДЕ-3
	<b>1</b>	<i>в</i>	<i>а</i>	<i>б</i>
	<b>2</b>	<i>б</i>	<i>а</i>	<i>а</i>
	<b>3</b>	<i>а</i>	<i>в</i>	<i>а</i>
	<b>4</b>	<i>а</i>	<i>б</i>	<i>в</i>
	<b>5</b>	<i>б</i>	<i>в</i>	<i>б</i>

**Вопросы к зачету**

1. Опыт делового общения и новая коммуникативная культура.
2. Проблемы деловой этики в России.
3. Деловая культура и деловой этикет.
4. Основные жанры устного делового общения.
5. Публичное выступление.
6. Культура деловой письменной речи.
7. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
8. Интернациональные требования к письменному деловому общению.
9. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи.
10. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
11. Понятие «деловая коммуникация».
12. Культура деловой коммуникации.
13. Специфические особенности и виды деловой коммуникации.



14. Психологическая культура делового разговора.
15. Конфликты в организации и способы их разрешения. Понятие, структура, виды и содержание.
16. Полемическое мастерство. Виды споров.
17. Правила ведения спора. Полемические приемы.
18. Невербальные особенности в процессе делового общения.
19. Функциональные стили русского литературного языка.
20. Стилистическая обусловленность речевых произведений в сфере делового общения.
21. Речевая культура делового разговора.
22. Языковые особенности оформления документов.
23. Этический компонент культуры речи.
24. Речевой этикет.
25. Культура речи делового человека.
26. Типы речевых культур в речевом общении.