

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины  
(модуля)**

**Основы деловой коммуникации**

---

Разработчик (и):

Марьева М.В.

ФИО

доцент кафедры ФМККиЖ

должность

канд. филол. наук, доцент

ученая степень,

звание

Утверждено на заседании кафедры

филологии, межкультурной коммуникации и  
журналистики

наименование кафедры

протокол № 6 от 21.03.2024 г.

Заведующий кафедрой филологии,

межкультурной коммуникации и журналистики



подпись

Саватеева О.В.

ФИО

## 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
<b>УК-3.</b> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-3.3 Преодолевают возникающие в команде разногласия и конфликты на основе учета интересов всех сторон	основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	- комплект заданий для выполнения практических работ; - тестовые задания;	Вопросы для зачета
<b>УК-4</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-4.1 Использует различные формы, виды устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации	принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке			

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
<b>Наличие умений</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочётов.
<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

#### 3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на лабораторную/практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

### 4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

#### Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

Перечень тем и заданий практических работ, описание процедуры проверки представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант практического задания.

#### **Вариант 1**

**1. В каком варианте допущена ошибка в оформлении названия (административно-территориальной единицы, организации, должности, документа, изделия, машины, устройства т. п.)? Исправьте эту ошибку.**

а) Взыскание суммы административного штрафа производится в порядке, предусмотренном **ф**едеральным законодательством.

б) Суд руководствуется **Ф**едеральным законом «О Конституционном суде Российской Федерации».

в) Студенты зачисляются на первый курс **ВУЗа** по результатам ЕГЭ.

г) В автосалоне 30 декабря было продано два автомобиля (марок «Фольксваген-фаэтон» и «Субару-форестер»).

**2. Выберите правильный вариант оформления адреса.**

а) 156095, г. Тверь, пр. Ленина, д. 13/3, кв. 45

б) пр. Ленина, д. 13/3, кв. 45, г. Тверь, 156095

в) пр. Ленина д. 13/3 кв. 45 г. Тверь 156095

г) пр. Ленина, д. 13, др. 3, кв. 45, г. Тверь, 156095

### 3. Выберите неверное утверждение.

- а) В тексте документа часто используются синонимические замены терминов.
- б) Глаголы имеют в официально-деловом стиле самую низкую частотность употребления по сравнению с другими книжными стилями.
- в) В официально-деловом стиле очень активно используются отымённые предлоги.
- г) Дефиниция – это строгое научное определение термина.

### 4. Раскройте скобки, вставьте пропущенные буквы и знаки препинания.

1. Декларации по растам...живанию будут подаваться исключительно в электронном виде. 2. Одно из основных направлений деятельности юрис...консультанта содействие в проведении регистрационных действий при создании Индивидуальных предпринимателей Обществ с ограниченной ответственностью ЗАО и ОАО. 3. К грузовым операциям относятся транспортировка выгрузка исправление повреждё...ой упаковки и др. 4. В случае поставки (не)качестве...ой или (не)комплектной продукции т. е. (не)соответствующей требованиям раздела 2 настоящего договора Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 20 % стоимости (не)качественной или (не)комплектной продукции. 5. Кодекс (не)регламентируя содержание права самостоятельного распоряжения имуществом приобретё...ым за счет доходов полученных от приносящей доходы деятельности определяет что уч...реждение в силу статей 120, 296, 298 Гражданского кодекса РФ не может обладать данным имуществом на праве собственности.

### Вариант 2

**Задание 1.** Соблюдая все требования к оформлению документов, составьте свое резюме.

**Задание 2.** Как с помощью невербальных средств общения повлиять на делового партнёра или клиента, проявляющего агрессию? (Объём развернутого ответа должен составлять не менее 200 слов.)

**Задание 3.** Расскажите об одном из известных ораторов (исторической личности или современнике). Чему можно научиться у этой личности? (Объём развернутого ответа должен составлять не менее 200 слов.)

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

### Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60-100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

**5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней независимой оценки качества образования**

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые вопросы*.

**Комплект заданий диагностической работы**

*Вариант 1*

1. *Может ли индивид выполнять несколько социальных ролей?:*

1. нет
2. иногда да
3. в жизни он всегда выполняет несколько социальных ролей

2. *Условием выбора компромисса как стратегии поведения в конфликте является:*

1. страх перед оппонентом
2. явное превосходство оппонента
3. стороны конфликта обладают равным статусом
4. есть время для поиска альтернатив, удовлетворяющих притязания обеих сторон
5. неуверенность в успехе в случае конфронтации и желание получить хоть что-то

3. *Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: человек отличается импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля.*

1. неуправляемый
2. ригидный
3. демонстративный
4. сверхточный
5. бесконфликтный

4. *Запишите буквы, которыми обозначены этапы получения сообщения (послания) в правильной последовательности (от начального к заключительному) в бланк таблицы:*

- А. интерпретация послания (как понял?)
- Б. оценка послания (как оценил?)
- В. восприятие послания (что получил?)
- Г. принятие значения послания (принял ли к исполнению?)

1	2	3	4

5. Это разновидность вопросов в деловом общении, на которые трудно ответить кратко, они требуют какого-то объяснения. Такие вопросы начинаются со слов «почему», «зачем», «каковы ваши предложения» и т. п. Это вопросы:

1. зеркальные
2. контрольные
3. провокационные
4. открытые
5. закрытые

6. Необходимый документ на совещании, который фиксирует факт проведения заседания, принятые на нем решения, сроки их выполнения:

1. акт
2. штатное расписание
3. ведомость
4. протокол
5. распоряжение

## *Вариант 2*

1. Укажите фактор, понижающий сплоченность команды:

1. высокая частота взаимодействия
2. наличие внешних конкурентов у группы
3. конкуренция внутри группы
4. личная привлекательность членов группы
5. наличие согласия относительно целей группы

2. Когда приходится поступиться своим достоинством и авторитетом – это является недостатком стратегии:

1. конкуренции
2. уклонения (ухода)
3. компромисса
4. приспособления
5. сотрудничества

3. Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: это добросовестный работник, особо скрупулезный, подходящий ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям, подвергает резкой критике.

1. неуправляемый
2. ригидный
3. демонстративный
4. сверхточный
5. бесконфликтный

4. Запишите буквы, которыми обозначены этапы получения сообщения (послания) в правильной последовательности (от начального к заключительному) в бланк таблицы:

- А. интерпретация послания (как понял?)
- Б. оценка послания (как оценил?)
- В. восприятие послания (что получил?)
- Г. принятие значения послания (принял ли к исполнению?)

1	2	3	4

5. *Определите вид этого вопроса: «Когда, наконец, люди научатся понимать друг друга?»:*

1. открытый вопрос
2. закрытый вопрос
3. переломный вопрос
4. альтернативный вопрос
5. риторический вопрос

6. *Цель этой разновидности деловых писем - побудить адресата к предоставлению необходимой информации или специфической документации:*

1. письма-просьбы
2. сопроводительные письма
3. письма-запросы
4. гарантийные письма
5. письма-приглашения

### *Вариант 3*

1. *Укажите фактор, повышающий сплоченность команды:*

1. большая численность группы
2. негативный опыт взаимодействия между членами группы
3. доминирование одного или нескольких членов над остальными членами группы
4. благоприятные оценки деятельности группы

2. *Определите название стратегии поведения в конфликте, при которой один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого:*

1. конкуренция
2. уклонение (уход)
3. компромисс
4. приспособление
5. сотрудничество

3. *Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью.*

1. неуправляемый
2. ригидный
3. демонстративный
4. сверхточный
5. бесконфликтный

4. *Запишите буквы, которыми обозначены фазы деловой беседы в правильной последовательности (от начальной к заключительной) в бланк таблицы:*

- А. Ответы на вопросы, нейтрализация возражений
- Б. Ориентация и информирование
- В. Установление контакта
- Г. Аргументация
- Д. Достижение договоренности, подписание документов



1	2	3	4	5

5. *Определите вид этого вопроса: «Каким образом вы решили стать юристом: сознательно выбрали эту специальность, пошли по стопам родителей, решили поступать вместе с другом или сами не знаете почему?»:*

1. открытый вопрос
2. закрытый вопрос
3. переломный вопрос
4. альтернативный вопрос
5. риторический вопрос

6. *Укажите вид писем, которые содержат информацию о направлении адресату каких-либо документов, информационных материалов, материальных ценностей, а также содержат их перечень:*

1. письма-заказы
2. благодарственные письма
3. письма-запросы
4. сопроводительные письма
6. гарантийные письма

#### *Вариант 4*

1. *Автор «Теории командных ролей», который утверждал, что подобрать людей в команду можно путем распределения определенных ролей и тогда командная работа будет наиболее эффективна:*

1. Ф. Лютанс
2. Р. Белбин
3. Д. Ньюстром
4. Е. Молл
5. М. Вебер

2. *Стратегия урегулирования разногласий в конфликте путем взаимных уступок определяется как:*

1. конкуренция
2. уклонение (уход)
3. компромисс
4. приспособление
5. сотрудничество

3. *Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, характерна некоторая непоследовательность поведения, излишне стремится к компромиссу*

1. неуправляемый
2. ригидный
3. демонстративный
4. сверхточный
5. бесконфликтный

4. Запишите буквы, которыми обозначены элементы делового письма в правильной последовательности (от начального к заключительному) в бланк таблицы:

- А. тема
- Б. подпись
- В. адрес отправителя
- Г. поскриптум
- Д. дата

1	2	3	4	5

5. Этот вид вопросов возникает у слушателей в ситуации неясности и изложения или непонятливости самих слушателей:

- 1. уточняющие
- 2. полемические
- 3. дополнительные
- 4. разъяснительные
- 5. риторические

6. Этот вид деловых писем используется в ситуации, когда хотят выразить претензии в официальной форме в связи с невыполнением каких-либо договорных обязательств:

- 1. письма-рекламации
- 2. письма-запросы
- 3. сопроводительные письма
- 4. письма-заказы
- 5. гарантийные письма

### Вариант 5

1. Одно из отличий команды от группы состоит в том, что:

- 1. члены команды не несут ответственности за общий результат работы
- 2. команда по своей сути является самоуправляемой
- 3. члены команды разделяют лишь общую цель
- 4. только в команде возникают интересные идеи
- 5. только в команде происходит индивидуальное развитие

2. Определите название стратегии поведения в конфликте, при которой в первую очередь удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других:

- 1. конкуренция
- 2. уклонение (уход)
- 3. компромисс
- 4. приспособление
- 5. сотрудничество

3. Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, эмоциональное поведение преобладает над рациональным:

- 1. неуправляемый
- 2. ригидный
- 3. демонстративный

4. сверхточный
5. бесконфликтный

4. Запишите буквы, которыми обозначены типы конфликтов по степени возрастания их масштабов в правильной последовательности в бланк таблицы:

- А. межгрупповой
- Б. внутриличностный
- В. межличностный вертикальный
- Г. межличностный горизонтальный

1	2	3	4

5. Вопросы, которые обнаруживают несогласие с позицией выступающего:

1. уточняющие
2. полемические
3. дополнительные
4. разъяснительные
5. риторические

6. Документ, содержащий сведения о выполнении заданий, мероприятий (их отдельных этапов), представляемый руководителю организации, либо в смежную (вышестоящую) организацию – это:

1. электронное письмо
2. протокол
3. отчет
4. план
5. справка