

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой разработчика
Волкова Т.П. / Волкова Т.П. /
«03» 06 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

при изучении дисциплины (модуля)
Б1.Б.2.3 Основы деловой коммуникации

Направление подготовки /специальность **13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника**
код и наименование направления подготовки /специальности

Направленность (профиль)/специализация **Энергообеспечение предприятий**
наименование направленности (профиля) /специализации

Разработчик(и) **М.В. Марьева, доцент, канд. филол. наук**
ФИО, должность, ученая степень, (звание)

Мурманск
2021

1. Характеристика результатов обучения по дисциплине Основы деловой коммуникации

Код и наименование компетенции (части компетенции)	Этапы (индикаторы) освоения компетенций	Уровень освоения компетенции			
		<i>Ниже порогового</i>	<i>Пороговый</i>	<i>Продвину-тый</i>	<i>Высокий</i>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	ЗНАТЬ: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Фрагментарные знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Общие, но не структурированные знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Сформированные систематические знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.
	УМЕТЬ: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Частично освоенное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	Сформированное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения
	ВЛАДЕТЬ: навыком ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в	Фрагментарное применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные	В целом успешное, но не систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социо-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и	Успешное и систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем,

	формате корреспонденции на государственном языке.	различия в формате корреспонденции на государственном языке.	культурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.
--	---	--	---	--	--

2. Фонд оценочных средств включает:

2.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- типовые задания по вариантам для выполнения контрольной работы;

2.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) в форме:

- зачета.

Перечень компетенций (части компетенции)	Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций	Оценочные средства текущего контроля <i>(пример)</i>	Оценочные средства промежуточной аттестации <i>(пример)</i>
УК-4	знать: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Контрольная работа	Зачёт
	уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Контрольная работа	
	владеть: навыком ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в	Контрольная работа	

	формате корреспонденции на государственном языке.		
--	---	--	--

3. Критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний

Критерии и шкала оценивания контрольной работы

Контрольная работа предназначена для формирования и проверки знаний/умений/навыков в рамках оцениваемых компетенций по дисциплине. Примерный перечень контрольных заданий, теоретические сведения и список вопросов для контроля знаний представлен в методических указаниях.

В ФОС включен типовой вариант контрольного задания.

Вариант 1

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 развёрнутого 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 развёрнутого ответа должен составлять не менее 200 слов.)

Компетенция (часть компетенции), формируемая и оцениваемая с помощью контрольного/расчетно-графического задания			
Уровень сформированности			Критерии оценивания (пример)
Знаний	Умений	Навыков	
Сформированные систематические знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	Сформированное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Успешное и систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	Контрольная работа выполнена полностью, без ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием непонимания материала).
Сформированные, но содер-	В целом успешные, но содержащие от-	В целом успешное, но содержащее от-	Контрольная работа выполнена

жащие отдельные пробелы знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	дельные пробелы умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	дельные пробелы применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, допущена одна грубая ошибка или два-три недочета, не влияющих на правильную последовательность рассуждений.
Общие, но не структурированные знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	В контрольной работе допущено более одной грубой ошибки или более двух-трех недочета, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.
Знания не сформированы	Умения отсутствуют	Навыки отсутствуют	Контрольная работа не выполнена.

4. Критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний

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

Сформированность компетенций УК-4	Оценка	Баллы	Критерии оценивания (<i>пример</i>)
<i>Сформированы</i>	<i>Зачтено</i>	70-100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не сформированы</i>	<i>Не зачтено</i>	0-70	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Примеры заданий для внутренней оценки уровня сформированности компетенций

Оценочные материалы содержат задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующие уровень сформированности компетенций.

Контрольные задания соответствуют принципам валидности, однозначности, надежности и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций (части компетенций).

Код и наименование компетенции (части компетенции)	Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций	Задание для оценки сформированности компетенции ¹ (пример)
УК-4	знать: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Тестовые вопросы, теоретические вопросы
	уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Тестовое задание
	владеть: навыком ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	Тестовое задание

5.1 Комплекс заданий сформирован таким образом, чтобы осуществить процедуру проверки одной компетенции у обучающегося в течение 5-10 минут в письменной или устной формах.

Содержание комплекса заданий по вариантам:

Вариант 1

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

¹ Комплекс заданий составляется в нескольких вариантах

подчеркивание общности

завышение требований

двойное толкование

2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

подчеркивание общности

разделение проблемы на отдельные составляющие

двойное толкование

3. Повышает эффективность общения ...

неотрывный взгляд в глаза

отсутствие прямого взгляда

заинтересованный взгляд, направленный на собеседника

взгляд сквозь вас

4. Деловое общение — это вид общения ...

направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

между коллегами по работе

который люди используют в семейных отношениях

5. К приемам формирования аттракции относят прием ...

«зацепки»

снятия напряженности

«терпеливый слушатель»

«нейтральной фразы»

6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

проекция

рефлексия

установка

аттракция

7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...

сразу звоните, пока не забыли

обдумайте предстоящий разговор

важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости

8. Тип совещания:

оперативное

конструктивное

стратегическое

тактическое

9. Деловое общение...

формальное

обыденное

ситуативное

конфликтное

10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

«Вы» независимо от должности и соподчинения

«Вы» только с руководителем и сторонними людьми

«Ты» независимо от должности и соподчинения

11. Беседу с посетителем нельзя завершать
высказыванием обобщающего или завершающего замечания
прекращением разговора
вставанием
шуткой

12. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...
увидев, расскажите ему
напишите записку и положите на его стол
попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
предложите перезвонить

13. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...
выражу опоздавшему свое недовольство
выразительно посмотрю в момент его появления на часы
через шутку выражу свое недоумение
сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

14. При телефонном звонке следует...
снять трубку после второго или третьего звонка
не снимать трубку в течение 5 минут
снять трубку после 5 звонка

Вариант 2 Коммуникативные качества речи.

1. Коммуникативные качества речи – это ...
- а) совокупность правил, регламентирующих употребление слов, произношение и образование
 - б) свойства речи, которые помогают организовать общение и сделать его эффективным**
 - в) совокупность правил письменного оформления текста
 - г) система правил, охватывающая фонетический и морфологический уровни языка
2. К коммуникативным качествам речи не относится ...
- а) чистота
 - б) скорость
 - в) точность
 - г) выразительность
3. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов, - это ...
- а) точность речи
 - б) правильность речи
 - в) логичность речи
 - г) чистота речи
4. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...
- а) логичность речи
 - б) выразительность речи
 - в) точность речи
 - г) уместность речи

5. Отметьте предложение, в котором нарушена краткость речи.
- a) Новый сплав – великолепный сварочный материал для стальных изделий
 - b) Безделье и лень – болезнь, а не лекарство от проблем
 - c) Добрый совет библиотекаря, его знания и опыт могут сыграть большую роль в приобщении молодежи к чтению
 - d) Этот вопрос будем разбирать и анализировать в мае месяце
6. Какое коммуникативное качество речи предполагает умение последовательно, непротиворечиво, аргументированно оформлять выражаемое содержание?
- a) Точность речи
 - b) Выразительность речи
 - c) Уместность речи
 - d) Логичность речи
7. Какое коммуникативное качество речи предполагает соблюдение не только языковых, но и этических норм?
- a) Богатство речи
 - b) Чистота речи
 - c) Уместность речи
 - d) Выразительность речи
8. В чем причина коммуникативной неудачи предложения: *Участники митинга строго обсудили террористов?*
- a) Неразличение паронимов
 - b) Нарушение стиля
 - c) Нарушение порядка слов
 - d) Плеоназм
9. Какое языковое явление нарушает логичность речи в предложении: *Композиция туркменских сказок имеет много общего со сказками европейскими?*
- a) Сопоставление логически неоднородных понятий
 - b) Подмена понятия из-за неправильного словоупотребления
 - c) Утверждение взаимоисключающих понятий
 - d) Нарушение порядка слов
10. В предложении: *Сейчас я должен беречь каждую минуту времени* допущена ошибка ...
- a) орфографическая
 - b) пунктуационная
 - c) речевая
 - d) ошибок нет

Вариант 3 Стили русского литературного языка

1. Для каких разновидностей русского языка характерны функциональные стили?
- a) Для всех форм национального языка
 - b) Для языка художественной литературы
 - c) Для литературного языка
 - d) Для письменных текстов
2. О каком стиле идет речь в тексте?

«Этот стиль формируется в России в первой четверти 18 века, в эпоху Петра I. Его формирование и развитие протекало в борьбе с латынью. Созданные на нем произведения носили ярко выраженный просветительский характер. Значительную роль в формировании этого стиля сыграл выдающийся русский ученый М.В. Ломоносов».

- a) Публицистический
- b) Художественный
- c) Официально-деловой
- d) Научный

3. Найдите фразу, содержащую отрицательную оценку научного сочинения.

- a) Автор справедливо указывает на...
- b) Автор критически относится к...
- c) Автор упускает из вида очевидное несоответствие...
- d) Можно согласиться с автором, что...

4. Что означает знак P.S.?

- a) Так!
- b) Хорошо, заметить себе
- c) Приписка к тексту
- d) Очень важно

5. Какая фраза неуместна в структуре выступления?

- a) В данной работе используются различные методы исследования...
- b) В данной работе мы используем различные методы исследования...
- c) В данной работе нами использованы различные методы исследования...
- d) В данной работе я использовал различные методы исследования...

6. Официально-деловой стиль по степени стандартизованности, точности наиболее близок к стилю:

- a) Научному
- b) Разговорному
- c) Художественному
- d) Публицистическому

7. К какому подстилю официально-деловой речи относится указ?

- a) Дипломатическому
- b) Законодательному
- c) Административному
- d) Канцелярскому

8. В каком ряду все слова называют жанры публицистического стиля?

- a) Договор, патентное описание, роман
- b) Передовая статья, заметка, репортаж
- c) Распоряжение, аннотация, докладная записка
- d) Устав, объяснительная записка, рецензия

9. В каком ряду перечислены сведения, которые должно содержать резюме?

- a) Наименование должности, ф.и.о. адресата и адресанта, выражение просьбы, дата, подпись
- b) Дата и место рождения, сведения об образовании, место работы и должность, участие в общественной жизни, сведения о составе семьи

- с) Контактная информация, образование, опыт работы, выражение просьбы, дополнительная информация
- д) Наименование документа, ф.и.о. адресата и адресанта, данные паспорта, дата, дополнительная информация

10. Основным лексическим средством разговорной речи являются ...

- а) разговорные и просторечные слова
- б) жаргонизмы
- с) книжные слова
- д) фразеологизмы

Вариант 4. Риторика. Русский речевой этикет

1. Отметьте утверждение, не соответствующее действительности.

Риторика – это...

- а) ораторское искусство
- б) наука, изучающая ораторское искусство
- с) теория красноречия
- д) культура речи

2. Риторика возникла...

- а) в V в. до н. э.
- б) в I в. н. э.
- с) в XVIII в.
- д) в XX в.

3. Подготовка речи начинается...

- а) с нахождения цитаты
- б) с составления плана
- с) с определения темы
- д) с набросок тезисов

4. Какая речь имеет целью логическими доводами доказать или опровергнуть какое-либо положение?

- а) Побуждающая
- б) Убеждающая
- с) Информационная
- д) Агитирующая

5. Что из перечисленного не является недостатком композиции выступления?

- а) Нарушение логической последовательности
- б) Большое количество затронутых вопросов
- с) Отсутствие доказательности
- д) Аппелляция к событиям, известным оратору и аудитории

6. «Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как ... » (М. Сервантес)

- а) вежливость
- б) нахальство
- с) деньги
- д) удовольствие

7. Совокупность словесных форм вежливости, учтивости – это речевой ...

- а) акт

- b) этикет
- c) такт
- d) аппарат

8. Основополагающими принципами современного речевого этикета являются ...

- a) вежливость, тактичность, внимательность
- b) эгоцентризм, морализаторство, пунктуальность
- c) отстраненность, корректность, скромность
- d) искусственность, витиеватость, простота

9. Грубое, оскорбительное, обидное общение; словесное выражение негативных эмоций, чувств или намерений – это речевая ...

- a) политика
- b) отстраненность
- c) толерантность
- d) агрессия

10. Укажите эвфемизм:

- a) Присвоивший чужое
- b) Долгожданный успех
- c) Добрый молодец
- d) Верный друг

Шкала оценивания комплексного задания

Оценка (баллы)	Критерии оценки (пример)
5 «отлично»	90-100 % правильных ответов
4 «хорошо»	70-89 % правильных ответов
3 «удовлетворительно»	50-69 % правильных ответов
2 «неудовлетворительно»	49% и меньше правильных ответов

Сформированность компетенций (этапов) у обучающихся проводится в соответствии с оценочной шкалой.

5.2 Алгоритм, критерии и шкала оценивания сформированности компетенции

Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций	Оценочное средство	Результаты оценивания задания	Результат оценивания этапа формирования компетенции	Результат оценивания сформированности компетенции (части компетенций)
УК-4				

Знать коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Тестовое задание			
Уметь использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Тестовое задание			
Владеть навыком ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	Тестовое задание			

Уровень сформированности компетенций (части компетенции)	Характеристика уровня
---	------------------------------

<i>Высокий</i> (отлично)	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. ИЛИ Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено полностью.
<i>Продвинутый</i> (хорошо)	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками ИЛИ Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено на 80 %.
<i>Пороговый</i> (удовлетворительно)	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки ИЛИ Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено на 60 %.
<i>Ниже порогового</i> (неудовлетворительно)	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки ИЛИ Задание для проверки уровня сформированности компетенции не выполнено.