

Компонент ОПОП

16.03.03 «Холодильная, криогенная техника и системы
жизнеобеспечения»

наименование ОПОП

Б1.О.03

шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

Основы деловой коммуникации

Разработчик(и):

Марьева М.В.

ФИО

доцент

должность

к.филол.н., доцент

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры

Социально-гуманитарных дисциплин

наименование кафедры

протокол № 10 от 10 июня 2022 г.

Заведующая кафедрой социально-гуманитарных
дисциплин:


подпись

Волкова Т.П.

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>		
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1. Демонстрирует понимание принципов командной работы	основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды 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	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; - темы контрольных работ	Вопросы для зачета
	ИД-2. Руководит членами команды для достижения поставленной задачи					
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
	ИД-2. Переводит академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык					
	ИД-3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации					

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»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	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 МГТУ.

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

Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МГТУ.

В ФОС включен типовый вариант тестового задания практического занятия № 2. – тема: Вербальные и невербальные средства общения. Психология делового общения.

1. Элементами коммуникационного процесса являются:

1. коммуникатор, сообщение, каналы передачи, получатель, обратная связь
2. отправитель, кодирование, передача сообщения
3. формулирование значения, сообщение, получатель
4. кодирование сообщений, передача сообщения, декодирование сообщения

2. К невербальным коммуникациям относятся:

1. слухи, сплетни
2. движения глаз, характеристики голоса, прикосновения,
3. факсимильная связь, телекоммуникации

4. телефон, электронная почта

3. Перцептивная сторона общения означает:

1. восприятие партнера по общению
2. обмен информацией
3. конфликт в общении
4. взаимодействие в общении

4. Способность индивида постигнуть эмоциональное состояние другого человека и чувственно сопереживать ему:

1. идентификация
2. эмпатия
3. рефлексия
4. аттракция

5. Коммуникативная сторона общения означает:

1. восприятие партнера по общению
2. обмен информацией
3. достижение договоренности
4. взаимодействие в общении

6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. мимики
2. определенного темпа речи
3. похлопывания по плечу
4. устной речи
5. интонации

7. Заключительным этапом двустороннего коммуникативного процесса является:

1. использование полученной информации
2. декодирование информации получателем
3. обратная связь
4. хорошие взаимоотношения

8. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

1. межличностного
2. профессионального
3. неформального
4. неофициального

9. К физическому коммуникативному барьеру относится:

1. отвлекающий шум
2. возраст людей

3. различия в статусе
4. нежелание делиться информацией
5. психологическая несовместимость

10. К физическому коммуникативному барьеру относится:

1. отвлекающий шум
2. возраст людей
3. различия в статусе
4. нежелание делиться информацией
5. психологическая несовместимость

11. Вид выслушивания, характеризующийся уточнениями, перефразированием, резюмированием, называется:

1. активным
2. внимательным
3. гармоничным
4. пассивным
5. эффективным

12. Цель этой фазы деловой беседы – привлечь внимание собеседника и пробудить интерес к теме разговора. Укажите эту фазу:

1. ориентация и информирование
2. установление контакта
3. ответы на вопросы, нейтрализация возражений
4. аргументация
5. достижение договоренности, подписание документов

13. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

1. межличностного
2. профессионального
3. неформального
4. неофициального

14. Определите, какое расстояние между партнерами по общению соответствует личной зоне:

1. свыше 360 см
2. 121 – 360 см
3. 20 – 30 см
4. 46 – 120 см
5. 15 – 45 см

15. К монологическим видам общения относят:

1. деловой разговор
2. доклад
3. совещание

4. пресс-конференция
5. интервью

16. По форме речи деловая коммуникация делится на:

1. устную - письменную
2. диалогическую - монологическую
3. межличностную - публичную ();
4. непосредственную - опосредованную
5. контактную - дистантную

17. Борьба принципиально противоположных мнений, конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей – это:

1. дискуссия
2. спор
3. диспут
4. полемика
5. деловой разговор

18. Любой конфликт в организации имеет:

1. положительные функции
2. отрицательные функции
3. ответы 1 и 2 верны
4. ни один из ответов не верен

19. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это:

1. партнер
2. клиент
3. конкурент
4. оппонент
5. собеседник

20. Укажите верное утверждение:

1. чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени
2. слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения
3. чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов
4. наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	90-100 % правильных ответов
Хорошо	70-89 % правильных ответов
Удовлетворительно	50-69 % правильных ответов

Неудовлетворительно	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
Зачтено	60-100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
Не зачтено	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