

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловые коммуникации**

**Москва
2021**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка
подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98

(подпись)

М.А.
Киселева

(расшифровка
подписи)

Заведующий
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка
подписи)

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.

ИД-2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.

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

ИД-1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

3. УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ИД-1 Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

ИД-2 Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Деловая беседа (Тестирование)

2. Культура речи (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

БРС дисциплины

4 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3
	Срок КМ:	3	9	12
Культура устной и письменной речи делового человека				
Культура деловой речи	+			
Психологические проблемы деловых коммуникаций	+			

Деловая беседа как основная форма делового общения	+		
Деловая беседа как основная форма делового общения. Акцентологические и орфоэпические нормы			
Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы		+	
Деловая беседа		+	
Средства деловой коммуникации. Нормы			
Вербальные средства деловой коммуникации			+
Невербальные средства деловой коммуникации			+
Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы			+
Вес КМ:	35	30	35

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
УК-3	ИД-1 _{УК-3} Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.	Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений	Культура речи (Тестирование)
УК-3	ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.	Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)
УК-4	ИД-1 _{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых	Деловая беседа (Тестирование) Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

		коммуникаций Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации	
УК-9	ИД-1 _{УК-9} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	Знать: особенности деловой коммуникации	Деловая беседа (Тестирование)
УК-9	ИД-2 _{УК-9} Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Деловая беседа

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 35

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций</p>	<p>1.Что в данном случае является причиной речевой ошибки? "Не ложьте зеркало в парту - ложат".</p> <ol style="list-style-type: none">1. вариантность речевых норм2. неграмотность3. непоследовательность во внутренней структуре языка4. стилистические коннотации <p>ответ: 2</p> <p>2.Кто утверждает языковые нормы?</p> <ol style="list-style-type: none">1. всенародный референдум2. Министерства науки, образования, просвещения3. никто не утверждает, процесс стихийный4. Президиум Академии наук <p>ответ: 2</p> <p>3.Когда появилась риторика?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Как искусство убеждать 2500 лет назад в Древней Греции2. в средневековых университетах как одно из семи свободных искусств3. как обобщение основ красноречия в XVIII в. - в Просвещения4. как филологическая дисциплина в XIX в. <p>ответ: 1</p>
<p>Знать: особенности деловой коммуникации</p>	<p>1.Специфика делового общения</p> <ol style="list-style-type: none">1. возникает по поводу производственных конфликтов2. осуществляется в рамках совместной деятельности3. предполагает иерархию участников общения4. строго регламентировано и стандартизировано <p>ответ: 4</p> <p>2.С чем соотносится жанр делового документа?</p> <ol style="list-style-type: none">1. с нравственными принципами участников делового общения

	<p>2. с общеполитической ситуацией в стране и в мире</p> <p>3. с обычаями и традициями</p> <p>4. с типом обстоятельств, т.е. с официально-деловой ситуацией</p> <p>ответ: 4</p> <p>3. Динамическая теория нормы трактует речевую норму как...</p> <p>1. допускающую речевые ошибки</p> <p>2. норма выступает в виде двух списков – обязательного и допустимого</p> <p>3. общепринятое употребление языковых средств</p> <p>4. соответствие речи правилам, зафиксированным в словарях, справочниках, учебниках.</p> <p>ответ: 2</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-2. Культура речи

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 30

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником,</p>	<p>1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <p>1. Жестов</p> <p>2. Информационных технологий</p> <p>3. Устной речи</p> <p>4. Определенного темпа речи</p> <p>5. Похлопываний по плечу</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>публичных выступлений</p>	<p>ответ: 3 2.Просодическими средствами невербального общения не являются 1. Громкость голоса 2. Дистанция между общающимися 3. Жесты 4. Интонация 5. Верны ответы 1 и 4 6. Верны ответы 2 и 3 ответ: 6 3.Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: 1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2. Дискуссионным обсуждением проблем 3. Выслушиванием жалоб клиентов 4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов ответ: 2 4.Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: 1. Призыва 2. Приказа 3. Просьбы 4. Все ответы верны ответ: 4</p>
------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-3. Средства деловой коммуникации

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 35

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольной работы по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Работа проводится с использованием СДО "Прометей". К контрольной работе допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	<ol style="list-style-type: none">1.Сформулируйте закон непротиворечия2.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации3.Объясните что может стать причиной амфиболии - двусмысленности?
Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации	<ol style="list-style-type: none">1.Продемонстрируйте выразительные возможности грамматики2.Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи3.Назовите троп. "И объясняли долго, что значит чувство долга" (А. Барто)
Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	<ol style="list-style-type: none">1.Приведите практические примеры: Вербальные средства деловой коммуникации2.Приведите практические примеры: Невербальные средства деловой коммуникации3.Составьте несколько примеров с правильным построением публичной речи

Описание шкалы оценивания:

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "зачтено" выставляется при верном ответе на большую часть контрольных вопросов.

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется при меньшинстве верно отвеченных вопросов.

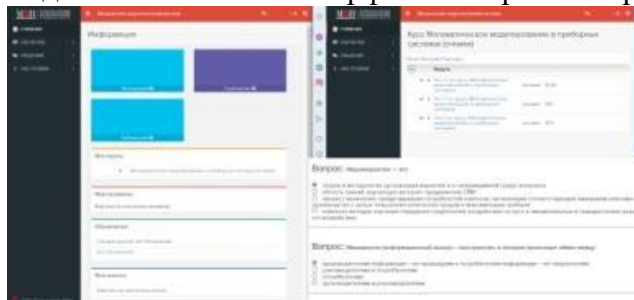
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета

Вид билета связан с интерфейсом сервиса "Прометей"



Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа (в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов (в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1ук-3 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.

Вопросы, задания

1. В каком году был создан сектор культуры речи в Институте русского языка АН СССР
2. Наименее регламентированные формы делового общения
3. Как образуются профессионализмы

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Когда появилась риторика?

Ответы:

1. Как искусство убеждать 2500 лет назад в Древней Греции 2. в средневековых университетах как одно из семи свободных искусств 3. как обобщение основ красноречия в XVIII в. - в Просвещения 4. как филологическая дисциплина в XIX в.

Верный ответ: 1

2. Какой стиль в наибольшей степени характеризуется эмоционально-экспрессивной окраской?

Ответы:

1. научный 2. публицистический 3. разговорный 4. художественный

Верный ответ: 3

3.Какую часть своего рабочего времени расходуют на общение менеджеры?

Ответы:

1.менее 30% 2.50% 3.80% 4.100%

Верный ответ: 3

2. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.

Вопросы, задания

1.В лингвистике принято противопоставлять два типа текстов: информативный и экспрессивный. К какому типу относятся деловые документы

2.Формы активного слушания в деловом общении

3.Какая форма делового общения подвергается наиболее строгой стандартизации

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Выведение утверждения из более общих положений называется...

Ответы:

1.дедукция 2.дизъюнкция 3.индукция 4.конъюнкция

Верный ответ: 1

2.В каких современных профессиях необходимо владение средствами художественной выразительности

Ответы:

имиджмейкер — копирайтер — криэйтор — программист — HR-менеджер — PR-менеджер —

Верный ответ: все

3.Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

1.грамматика 2.лексика 3.семантика 4.синтаксис

Верный ответ: 3

3. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

Вопросы, задания

1.Сформулируйте закон непротиворечия

2.Какие некорректные приёмы аргументации применяет адвокат в рассказе А.П.Чехова «Случай из судебной практики». — Господа присяжные заседатели, господин судья!

Мой клиент признался, что воровал. Это ценное и искреннее признание. Я бы даже сказал, что оно свидетельствует о необыкновенно цельной и глубокой натуре, человеку смелом и честном. Но возможно ли, господа, чтобы человек, обладающий такими редкостными качествами, был вором

3.Какие функциональные стили уместны в деловой беседе

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Согласны ли Вы с тем, что целью делового общения является достижение максимальной прибыли?

Ответы:

1.да 2.зависит от нравственных ценностей участников общения 3.нет

Верный ответ: 2

2.В каком месте официального документа ставится восклицательный знак?

Мучительный вопрос для героя одного чеховского рассказа.

Ответы:

1.ни в каком 2.после вынесения строгого выговора в приказе 3.после обращения в деловом письме 4.после объявления благодарности

Верный ответ: 3

3.Какой принцип обоснования нарушен: "Если сотрудники никогда не опаздывают на работу, то предприятие перевыполняет план. Предприятие перевыполняет план, следовательно, сотрудники никогда не опаздывают на работу"

Ответы:

1.недостаточность обоснования одним из следствий 2.правила дедуктивного вывода 3.принцип простоты 4.принцип системности

Верный ответ: 1

4. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-9} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

Вопросы, задания

1.С чем соотносится жанр делового документа

2.Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

3.Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Специфика делового общения

Ответы:

1.возникает по поводу производственных конфликтов 2.осуществляется в рамках совместной деятельности 3.предполагает иерархию участников общения 4.строго регламентировано и стандартизировано

Верный ответ: 4

2.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Ответы:

1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу

Верный ответ: 3

3.Что в данном случае является причиной речевой ошибки? "Не ложьте зеркало в парту - ложат".

Ответы:

1. вариантность речевых норм 2. неграмотность 3. непоследовательность во внутренней структуре языка 4. стилистические коннотации

Верный ответ: 2

5. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-9} Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

Вопросы, задания

1.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

2.Приведите примеры психологических приемов влияния на партнера в процессе коммуникации

3.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

Ответы:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
2. Дискуссионным обсуждением проблем
3. Выслушиванием жалоб клиентов
4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Верный ответ: 2

2. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

1. Призыва
2. Приказа
3. Просьбы
4. Все ответы верны

Верный ответ: 4

3. Динамическая теория нормы трактует речевую норму как...

Ответы:

1. допускающую речевые ошибки
2. норма выступает в виде двух списков – обязательного и допустимого
3. общепринятое употребление языковых средств
4. соответствие речи правилам, зафиксированным в словарях, справочниках, учебниках.

Верный ответ: 2

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 85

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений.

Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответившему на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом неприципиальные ошибки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, а также не выполнил практическое задание из экзаменационного билета, но либо наметил правильный путь его выполнения, либо по указанию экзаменатора решил другую задачу из того же раздела дисциплины

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»