

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

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Логистика и управление закупками

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловые коммуникации**

**Москва
2023**

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 | Знаменская М.А. |
| | Идентификатор | R0edb956b-ZnamenskayaMA-72cea9 |

(подпись)

М.А.
Знаменская

(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-2 Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Деловые коммуникации (Тестирование)

2. Модели коммуникации (Контрольная работа)

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: | 6 | 11 | 15 |
| Культура устной и письменной речи делового человека | | | | |
| Культура деловой речи | | + | | |
| Психологические проблемы деловых коммуникаций | | + | | |
| Деловая беседа как основная форма делового общения | | + | | |

| | | | |
|---|----|----|----|
| Вербальные и невербальные коммуникации | | | |
| 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 | 35 | 30 |

\$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: особенности вербальной и невербальной коммуникации | Модели коммуникации (Контрольная работа) |
| УК-3 | ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации | 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: определение, функции и виды коммуникации Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания | Средства деловой коммуникации (Контрольная работа) |
| УК-9 | ИД-2 _{УК-9} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций | Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых | Деловые коммуникации (Тестирование) Средства деловой коммуникации (Контрольная работа) |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций Уметь: анализировать личность партнера по невербальному поведению | |
|--|--|--|--|

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Деловые коммуникации

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, авторизованный 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. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Жестов2. Информационных технологий3. Устной речи4. Определенного темпа речи5. Похлопываний по плечу <p>ответ: 3</p> <p>2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами2. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник3. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации4. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга <p>ответ: 4</p> <p>3. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <ol style="list-style-type: none">1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров2. Дискуссионным обсуждением проблем3. Выслушиванием жалоб клиентов4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов <p>ответ: 2</p> <p>4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество |
|---|---|

| | |
|--|--|
| | <p>2. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства</p> <p>3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов</p> <p>4. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы</p> <p>5. Верны ответы А И В</p> <p>6. Верны ответы Б и Г</p> <p>ответ: 6</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. Модели коммуникации

Формы реализации: Компьютерное задание

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. Проводится с использованием СДО "Прометей". 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 вербальной и невербальной коммуникации</p> | <p>1. Назовите модели межличностной коммуникации</p> <p>2. Объясните чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса</p> <p>3. Продемонстрируйте модели массовой коммуникации</p> <p>4. Проанализируйте какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете</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: 30

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:

| | |
|---|--|
| Знать: определение, функции и виды коммуникации | 1.Коммуникация, ее значение, виды и функции 2.Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия 3.Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет |
| Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации | 1.Приведите практические примеры: Вербальные средства деловой коммуникации 2.Приведите практические примеры: Невербальные средства деловой коммуникации 3.Продемонстрируйте выразительные возможности грамматики |
| Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания | 1.Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи 2.Назовите троп. "И объясняли долго, что значит чувство долга" (А. Барто) 3.Сформулируйте закон непротиворечия |
| Уметь: анализировать личность партнера по невербальному поведению | 1.Составьте несколько примеров с правильным построением публичной речи 2.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации 3.Объясните что может стать причиной амфиболии - двусмысленности? |

Описание шкалы оценивания:

Оценка: зачтено

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

Оценка: не зачтено

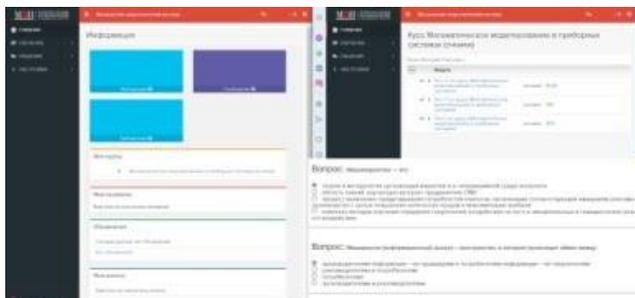
Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется при меньшинстве верно отвеченных вопросов.

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Пример билета



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-1_{УК-3} Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

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. Наименее регламентированные формы делового общения

Материалы для проверки остаточных знаний

1. 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

2. 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

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

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

Вопросы, задания

1. Какие функциональные стили уместны в деловой беседе
2. В каком году был создан сектор культуры речи в Институте русского языка АН СССР
3. Формы активного слушания в деловом общении

Материалы для проверки остаточных знаний

1. 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

2. 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

3. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

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

Вопросы, задания

1. С чем соотносится жанр делового документа
2. Как образуются профессионализмы
3. Какая форма делового общения подвергается наиболее строгой стандартизации

Материалы для проверки остаточных знаний

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

Ответы:

1. менее 30% 2. 50% 3. 80% 4. 100%

Верный ответ: 3

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. Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

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

Верный ответ: 3

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

Вопросы, задания

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

2. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

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

Материалы для проверки остаточных знаний

1. В каких современных профессиях необходимо владение средствами художественной выразительности

Ответы:

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

Верный ответ: все

2. 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

3. 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

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 90 %

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: выставляется, если задания теста выполнены не верно, или тест преимущественно не выполнен

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

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