

**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:

Разработчик

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

А.А. Веселов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	RQedb956b-ZnamenskayaMA-72cea9

М.А.
Знаменская

Заведующий
выпускающей
кафедрой

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

Н.Л. Кетоева

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-11 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. Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)

2. Модели коммуникации (Контрольная работа)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Реферат)

БРС дисциплины

4 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
	Срок КМ:	3	9	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	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: 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 (Реферат)
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 (Реферат)
УК-11	ИД-2 _{УК-11} 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	Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование) Средства деловой коммуникации (Реферат)

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

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Вербальные и невербальные 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, авторизированный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

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	1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу ответ: 3 2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: 1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами 2. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник 3. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации 4. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга ответ: 4 3. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники: 1. Запутывания 2. Скрытого принуждения 3. Расположения 4. Убеждения 5. Верны варианты А и Б 6. Верны варианты В и Г ответ: 5 4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся: 1. Поведенческая стратегия делового партнера-
---	--

	коммуникатора, ориентированная на сотрудничество 2. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства 3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов 4. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы 5. Верны ответы А И В 6. Верны ответы Б и Г ответ: 6 5. 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 6. Персональная дистанция в процессе общения: 1. 50-120см 2. 120-350см 3. 15-50см 4. Свыше 350см ответ: 1
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 85

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: 75

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

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-2. Модели коммуникации

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

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:

Знать: особенности вербальной и невербальной коммуникации	1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу 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
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 85

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: 75

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

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. Средства деловой коммуникации

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Реферат

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:

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.Имидж и репутация в процессе коммуникации 4.Психологические аспекты делового общения 5.Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс 6.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.Составьте несколько примеров с правильным построением публичной речи
Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	1.Продemonстрируйте выразительные возможности грамматики 2.Продemonстрируйте как достигается выразительность научной речи 3.Назовите троп. "И объясняли долго, что значит чувство долга" (А. Барто)
Уметь: анализировать личность партнера по невербальному поведению	1.Сформулируйте закон непротиворечия 2.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации 3.Объясните что может стать причиной амфиболии - двусмысленности?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 85

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: 75

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

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

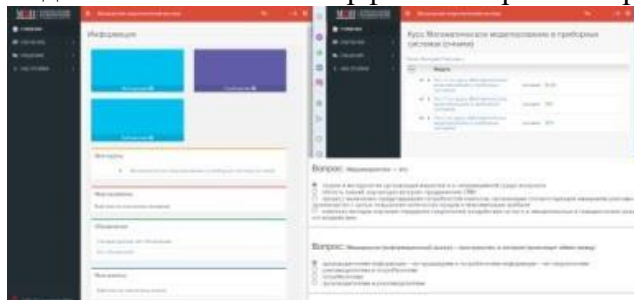
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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. 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. В каких современных профессиях необходимо владение средствами художественной выразительности

Ответы:

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

Верный ответ: все

2. 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

3. 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

4. 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-11} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

Вопросы, задания

1. В лингвистике принято противопоставлять два типа текстов: информативный и экспрессивный. К какому типу относятся деловые документы
2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
3. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
4. Приведите примеры психологических приемов влияния на партнера в процессе коммуникации
5. Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи
6. Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации

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. 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

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

Ответы:

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

Верный ответ: 3

4.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

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

Ответы:

1.менее 30% 2.50% 3.80% 4.100%

Верный ответ: 3

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 не принципиальные 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

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно не правильно. Студент не ответил на вопросы экзаменационного билета и не смог решить, либо наметить правильный путь решения задачи из билета, либо не смог решить, либо наметить правильный путь решения задачи из экзаменационного билета и другой задачи на тот же раздел дисциплины, выданной взамен нее, либо при ответе на дополнительные вопросы обнаружил незнание большого раздела экзаменационной программы

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»