

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

Направление подготовки/специальность: 38.04.01 Экономика

Наименование образовательной программы: Экономика фирмы и рынков

Уровень образования: высшее образование - магистратура

Форма обучения: Заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Технология деловой коммуникации в профессиональной сфере**

**Москва
2023**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Епифанов В.А.
	Идентификатор	Ra4930396-YepifanovVA-60810d96

В.А.
Епифанов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Заргарян М.Т.
	Идентификатор	R40341d98-ZargarianMT-59b11308

М.Т. Заргарян

Заведующий
выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курдюкова Г.Н.
	Идентификатор	R6ab6dd0d-KurdiukovaGN-ca01d8d

Г.Н.
Курдюкова

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-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-3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации

2. УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ИД-1 Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций

ИД-2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Устные коммуникации (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)

БРС дисциплины

5 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %		
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2
	Срок КМ:	4	8
Методологические и теоретические проблемы описания речевого воздействия			
Речевое взаимодействие		+	
Устные и письменные коммуникации			
Виды коммуникации			+
Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности			+
Вес КМ:		50	50

\$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-4	ИД-1 _{УК-4} Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке	Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления	Устные коммуникации (Тестирование)
УК-4	ИД-3 _{УК-4} Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями при выполнении профессиональной деятельности	Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)
УК-5	ИД-1 _{УК-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций	Знать: основы понимания особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций	Устные коммуникации (Тестирование)
УК-5	ИД-2 _{УК-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий	Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, религий, письменной	Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)

		коммуникации, в том числе в научно- образовательной сфере	
--	--	---	--

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Устные коммуникации

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 50

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 ориентирована на понимание коммуникационных особенностей и основы теории коммуникации

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления	1.«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: 1. Деловых интересов партнеров; 2. Личностных, неделовых интересов партнеров; 3. Профессиональных интересов партнеров. • Ответ 2 2.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1.Жестов; 2. Информационных технологий; 3. Определенного темпа речи; 4. Похлопываний по плечу; 5. Устной речи. • Ответ 5 3.Общение - это: 1.Все ответы верны 3.2.Процесс передачи информации - Процесс установления контактов между людьми 4.Процесс формирования и развития личности • Ответ 1
Знать: основы понимание особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций	1.Атрибуцией называется: 1. Все ответы неверны; 2. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей; 3. Приписывание определенным группам людей специфических черт; 4. Стремление человека быть в обществе других людей. • Ответ 2

	2.Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: • 1.Аудиальными образами; • 2.Зрительными образами; • 3.Тактильными образами. • Ответ 2 3.Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт» • 1.Отрицательно • 2.Положительно • Ответ: 2
--	--

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

Оценка: 2

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

КМ-2. Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 50

Процедура проведения контрольного мероприятия: Выполненная работа прикрепляется в разделе "письменная работа" СДО Прометей

Краткое содержание задания:

Проверочная работа проводится в виде оценки результатов работы по подготовке (на выбор) доклада, лекции, сценария занятия, презентации

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями	1.Укажите примеры письменных деловых коммуникаций 2.Составьте запрос на обратная связь
---	--

при выполнении профессиональной деятельности	3.Опишите имидж 4.Опишите коммуникативные барьеры
Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, религий, письменной коммуникации, в том числе в научно-образовательной сфере	1.Составьте классификацию письменной деловой коммуникации 2.Составьте конспект лекции 3.Составьте сценарий занятия 4.Составьте презентацию доклада

Описание шкалы оценивания:

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

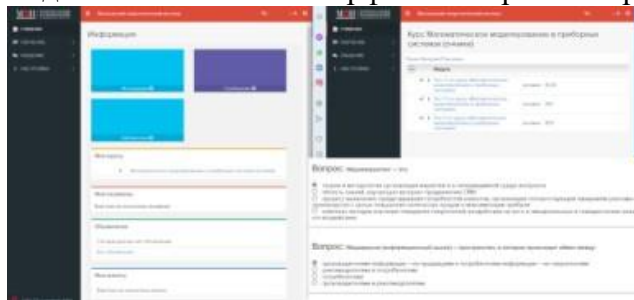
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 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-4 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке

Вопросы, задания

1. Структура коммуникационного процесса Эффективность коммуникации
2. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации
3. Обратная связь в коммуникации, функции, виды

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает
Ответы:
1. Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
2. Дозирование информации 3. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
4. Утаивание информации
Верный ответ: 4
2. Невербальными средствами общения являются
Ответы:
1. Взгляд 2. Походка 3. Рукопожатие 4. Телефон 5. Электронная почта
Верный ответ: 1,2,3

2. Компетенция/Индикатор: ИД-З_{УК-4} Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации

Вопросы, задания

- 1.Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации
- 2.Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация
- 3.Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся

Ответы:

- 1.Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- 2.Интересный, увлекательный рассказ
- 3.Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- 4.Убеждающие деловые сообщения
- 5.Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Верный ответ: 1,2,3,5

- 2.Кинесическими средствами невербального общения выступают

Ответы:

- 1.Мимика
- 2.Поза
- 3.Покашливание
- 4.Рукопожатие
- 5.Устная речь

Верный ответ: 1,2

3. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций

Вопросы, задания

- 1.Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации
- 2.Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии. Правила эффективной дискуссии
- 3.Общие коммуникативные барьеры

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.Деловой стиль взаимодействия партнеров включает

Ответы:

- 1.Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- 2.Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- 3.Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- 4.Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Верный ответ: 2

- 2.К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся

Ответы:

- 1.Альтернативные
- 2.Зеркальные
- 3.Информационные
- 4.Риторические

Верный ответ: 4

4. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий

Вопросы, задания

- 1.Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции
- 2.Функции, особенности и правила письменной деловой коммуникации
- 3.Преимущества, недостатки письменной деловой коммуникации и их преодоления
- 4.Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Персональная дистанция в процессе общения на лекции

Ответы:

1. 120-350см 2. 15-50см 3. 50-120см 4. Свыше 350см

Верный ответ: 3

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

Ответы:

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

Верный ответ: 3

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

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

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

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

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих