

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

Направление подготовки/специальность: 38.04.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Бизнес администрирование

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	Rad930396-YerifanovVA-60810d96

В.А.
Епифанов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

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

Н.Л.
Кетоева

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-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИД-3 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке

ИД-4 Переводит академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык

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

3. ОПК-4 Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели

ИД-2 Использует основные виды, формы и технологии делового общения, в том числе речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности

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:	8	14
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-3 _{УК-4} Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке	Знать: основы понимание особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций	Устные коммуникации (Тестирование)
УК-4	ИД-4 _{УК-4} Переводит академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык	Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, религий, письменной коммуникации, в том числе в научно-образовательной сфере	Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)
УК-5	ИД-1 _{УК-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций	Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления	Устные коммуникации (Тестирование)
УК-5	ИД-2 _{УК-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и	Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями при	Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)

	религий	выполнении профессиональной деятельности	
ОПК-4	ИД-2 _{ОПК-4} Использует основные виды, формы и технологии делового общения, в том числе речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности	Знать: общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения Уметь: пользоваться ресурсами интернета с целью поиска информации делового и профессионального характера	Устные коммуникации (Тестирование) Письменные коммуникации в научно-образовательной сфере (Проверочная работа)

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, авторизованный уникальным логином и паролем

Краткое содержание задания:

Контрольная точка ориентирована на понимание коммуникационных особенностей и основы теории коммуникации

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основы понимание особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций	1.«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: 1. 1. Деловых интересов партнеров; • 2. Личностных, неделовых интересов партнеров; • 3. Профессиональных интересов партнеров. • Ответ 2 2.Атрибуцией называется: 1. 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
Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления	1.Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: • 1.Аудиальными образами; • 2.Зрительными образами; • 3.Тактильными образами. • Ответ 2 2.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: общие требования, предъявляемые к процессу	1.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

делового и профессионального общения	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Жестов; • 2. Информационных технологий; • 3. Определенного темпа речи; • 4. Похлопываний по плечу; • 5. Устной речи. • Ответ 5 <p>2. 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».</p> <p>Доброе утро, страховая компания «Висепт»</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте классификацию письменной деловой коммуникации 2. Составьте конспект лекции
---	--

религий, письменной коммуникации, в том числе в научно-образовательной сфере	3.Составьте сценарий занятия
Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями при выполнении профессиональной деятельности	1.Укажите примеры письменных деловых коммуникаций 2.Составьте запрос на обратная связь 3.Опишите коммуникативные барьеры
Уметь: пользоваться ресурсами интернета с целью поиска информации делового и профессионального характера	1.Опишите имидж 2.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

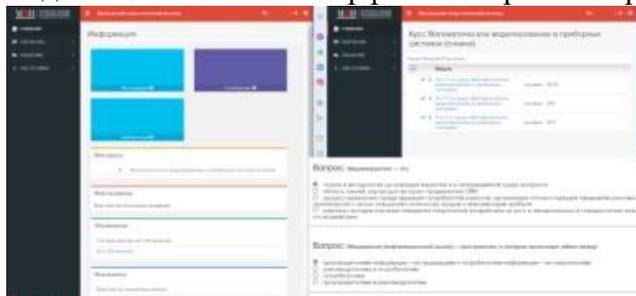
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Вопросы, задания

1. Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции
2. Преимущества, недостатки письменной деловой коммуникации и их преодоления
3. 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

2. Компетенция/Индикатор: ИД-4_{УК-4} Переводит академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык

Вопросы, задания

1. Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии. Правила эффективной дискуссии
2. Общие коммуникативные барьеры
3. Функции, особенности и правила письменной деловой коммуникации

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

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

Вопросы, задания

1. Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация
2. Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Кинесическими средствами невербального общения выступают

Ответы:

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

Верный ответ: 1,2

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

Вопросы, задания

1. Структура коммуникационного процесса Эффективность коммуникации
2. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации
3. Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации

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

5. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{ОПК-4} Использует основные виды, формы и технологии делового общения, в том числе речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности

Вопросы, задания

1. Обратная связь в коммуникации, функции, виды
2. Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации

Материалы для проверки остаточных знаний

1. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся

Ответы:

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

Верный ответ: 4

2. 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

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