

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

Направление подготовки/специальность: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Наименование образовательной программы: Системы теплоэнергоснабжения городов

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловая коммуникация**

**Москва
2024**

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	Гашо Е.Г.
	Идентификатор	R913da1fa-GashoYG-eb0efe14

Е.Г. Гашо

Заведующий
выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Яворовский Ю.В.
	Идентификатор	R7e35b260-YavorovskyYV-dabb149

Ю.В.
Яворовский

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

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Защита задания

1. Защита творческой работы (Доклад)

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)

2. Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)

БРС дисциплины

3 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	16
Основы деловой коммуникации					
Деловое общение и его основные принципы	+				
Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии	+				
Невербальное общение	+				
Этика и психология делового общения	+				

Межкультурный аспект деловой коммуникации		+		
Служебные документы. Виды документации		+		
Официальные письма		+		
Электронная деловая коммуникация		+		
Основы конфликтологии				
Современные концепции, модели и функции конфликта			+	
Причины, источники конфликтов и формы их проявления			+	
Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов			+	
Социально-трудовые конфликты			+	
Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации				+
Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов				+
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса				+
Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения				+
Вес КМ:	25	25	25	25

\$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 стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)
УК-3	ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)
УК-4	ИД-1 _{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование) Защита творческой работы (Доклад)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Контрольная работа «Модели коммуникации»

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольная работа проводится письменно в аудитории. 2 варианта заданий. На выполнение задания даётся 30 минут

Краткое содержание задания:

1. Что понимается под моделью коммуникационного процесса? В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса?
2. Какие модели массовой коммуникации вы знаете? Назовите модели межличностной коммуникации. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса? Какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете? Что у них общего и в чем различие?

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	1.Что понимается под моделью коммуникационного процесса? 2.Какие модели массовой коммуникации вы знаете? 3.Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса?
---	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «отлично», если студент дал исчерпывающие ответы на все три вопроса задания, продемонстрировав знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать усвоенный учебный материал

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «хорошо», если студент дал исчерпывающие ответы на два вопроса и частично ответил на третий вопрос контрольного задания, в целом продемонстрировав достаточно полное знание учебного материала

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «удовлетворительно», если студент дал исчерпывающий ответ на один из вопросов контрольного задания и частично ответил на два других вопроса, продемонстрировав базовые знания и обязательные умения по проверяемой теме

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «неудовлетворительно», если студент не сумел дать полный и исчерпывающий ответ ни на один из вопросов задания, допущены существенные ошибки, показывающие, что студент не обладает базовыми знаниями и обязательными умениями по проверяемой теме

КМ-2. Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы»

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Проведение в системе СДО "Прометей". На выполнение теста дается 25 минут

Краткое содержание задания:

Работа ориентирована на проверку знаний по пройденному материалу.

Контрольные вопросы/задания:

Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений	1. Согласно теории менеджмента двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем: А. декодирование Б. использование В. принятие Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей? А. нет, неверно Б. да, верно 2. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования? А. да, верно Б. нет, неверно Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется: А. отсутствие обратной связи Б. эмоциональным барьером В. семантический барьером 3. Для эффективной коммуникации в управленческой деятельности основное значение имеет:
---	---

	А. психические процессы, явления и закономерности, лежащие в их основе и обеспечивающие коммуникативное поведение руководителя Б. внешняя сторона коммуникаций Внутриорганизационные процессы, формируемые и направляемые менеджментом, включают в себя три основных процесса: координация, принятие решений и ... А. планирование Б. мотивация В. коммуникации
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

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 дан правильный ответ на большинство вопросов

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется, если на половину вопросов дан правильный ответ

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется, если задание выполнено неверно или правильный ответ дан менее, чем на половину вопросов

КМ-3. Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольная работа проводится письменно в аудитории. 2 варианта заданий. На выполнение задания даётся 30 минут

Краткое содержание задания:

Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации. Какие существуют позитивные функции конфликта в организации? Перечислите условия их реализации. Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный". Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации. Какие основные способы управления конфликтами в организации вы можете назвать? Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения. В чем заключается роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами?

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	1.Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения. В чем заключается роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами? 2.Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации 3.Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный"
---	--

Описание шкалы оценивания:*Оценка: 5**Нижний порог выполнения задания в процентах: 90*

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «отлично», если студент дал исчерпывающие ответы на все три вопроса задания, продемонстрировав знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать усвоенный учебный материал

*Оценка: 4**Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «хорошо», если студент дал исчерпывающие ответы на два вопроса и частично ответил на третий вопрос контрольного задания, в целом продемонстрировав достаточно полное знание учебного материала

*Оценка: 3**Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «удовлетворительно», если студент дал исчерпывающий ответ на один из вопросов контрольного задания и частично ответил на два других вопроса, продемонстрировав базовые знания и обязательные умения по проверяемой теме

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «неудовлетворительно», если студент не сумел дать полный и исчерпывающий ответ ни на один из вопросов задания, допущены существенные ошибки, показывающие, что студент не обладает базовыми знаниями и обязательными умениями по проверяемой теме

КМ-4. Защита творческой работы**Формы реализации:** Защита задания**Тип контрольного мероприятия:** Доклад**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 25**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Публичное выступление в аудитории или посредством видеоконференции**Краткое содержание задания:**

По разделу 1 дисциплины:
1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.

3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории 2.5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации. 6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации. 3.10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации. 11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
---	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, который показал при ответе на заданную тему, что владеет материалом, свободно применяет свои знания для объяснения коммуникационных процессов и (или) понимает основные способы разрешения конфликтных ситуаций

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, в основном правильно ответившему на основные и дополнительные вопросы, но допустившему при этом принципиальные ошибки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, который в ответах на основные вопросы допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, а также справился с дополнительными вопросами

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, который не ответил на основные вопросы, при ответе на дополнительные вопросы обнаружил незнание заданной темы

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Пример билета

Специфика делового общения.
Коммуникативные барьеры в общении.
Перцептивный аспект деловой коммуникации.

Процедура проведения

Промежуточная аттестация, как правило, проводится на последнем практическом занятии периода теоретического обучения. Обучающиеся, имеющие оценки по всем КМ не менее "3", получают зачёт

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.Порядок проведения деловых визитов и бесед.
Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
Классификация приемов. Виды деловых приемов.
Психологические аспекты делового общения.
Этические нормы при вручении подарков.
Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
Подготовка и планирование переговоров.
- 2.Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
Сознательное и бессознательное в невербалике.
Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
- 3.Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
Структура и динамика конфликта.
Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
Стили поведения участников в конфликтной ситуации.

Материалы для проверки остаточных знаний

1.Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

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. Прием «зацепки»:

Ответы:

1. выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Верный ответ: 1

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

Вопросы, задания

1. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
2. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
Стратегия и тактика проведения переговоров.
3. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
Правила делового общения по телефону.
Профессиональные качества ведущего совещания и стили его руководства.
Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Психологические аспекты делового общения.

Ответы:

Описать психологические аспекты делового общения

Верный ответ: В психологии выделяется три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. 1. Императивное общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения состоит в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используют приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п. 2. Манипулятивное общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрывает или подменяет другими. 3. Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

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.Антикульминационная структура изложения материала:

Ответы:

- 1.выводы делаются в конце выступления 2.основная проблема раскрывается в середине выступления 3.решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

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.Интерактивный аспект деловой коммуникации.
Речевые технологии делового общения.
- 2.Общие требования к деловой беседе и ее структура.
Методика подготовки и проведения деловых бесед.
Деловое совещание как один из видов делового общения.
Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
- 3.Требования к культуре деловой речи.
Нравственная основа делового этикета.
Деловая этика в рекламной деятельности.
Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
Основные требования к записи бесед (переговоров).

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.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

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

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: выставляется, если выполнены все контрольные мероприятия с оценкой не ниже 3 ("удовлетворительно")

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: выставляется, если не выполнены условия получения оценки "зачтено"

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»