

**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: Энергообеспечение предприятий. Высокотемпературные процессы и установки**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Очная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Деловая коммуникация**

**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	Киндра В.О.
Идентификатор	R429f7b35-KindraVO-2c9422f7	

В.О.  
Киндра

Заведующий  
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Рогалев А.Н.
Идентификатор	Rb956ba44-RogalevAN-6233a28b	

А.Н.  
Рогалев

## 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 <sub>УК-3</sub> 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 <sub>УК-3</sub> 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 <sub>УК-4</sub> 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:**

<p>Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений</p>	<p>1. Согласно теории менеджмента двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. декодирование</li><li>Б. использование</li><li>В. принятие</li></ul> <p>Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. нет, неверно</li><li>Б. да, верно</li></ul> <p>2. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. да, верно</li><li>Б. нет, неверно</li></ul> <p>Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. отсутствие обратной связи</li><li>Б. эмоциональным барьером</li><li>В. семантический барьером</li></ul> <p>3. Для эффективной коммуникации в управленческой деятельности основное значение имеет:</p>
--	---

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

**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	<p>1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории</p> <p>2.5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.</p> <p>6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.</p> <p>3.10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.</p> <p>11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.</p>
---	---

#### 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 не 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-1ук-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<sub>УК-3</sub> 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 совещание 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<sub>УК-4</sub> 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»