

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

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством в производственно-технологических системах

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловые коммуникации**

**Москва
2022**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель
(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Малиновская Н.М.
	Идентификатор	Rbe07e55a-MalinovskyaNM-a3acf4

Н.М.
Малиновская
(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы
(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Мызникова М.Н.
	Идентификатор	R5ac9642a-MuznikovaMN-91ca4d6

М.Н.
Мызникова
(расшифровка
подписи)

Заведующий
выпускающей кафедры
(должность, ученая степень, ученое
звание)

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

Н.Л. Кетоева
(расшифровка
подписи)

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-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ИД-1 Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

ИД-2 Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Выступление (доклад)

1. Групповая дискуссия "Кораблекрушение" (Коллективное задание)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контрольное задание № 1 (Контрольная работа)

2. Контрольное задание № 2 (Контрольная работа)

3. Тест № 1 (Тестирование)

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
СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТА КОММУНИКАЦИИ					
Человек как личность, субъект, индивид, индивидуальность	+				
Самосознание и самооценка личности	+				

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ, ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ				
Общение как важнейший инструмент социализации человека		+		
Основные элементы процесса коммуникации		+		
Вербальная и не вербальная коммуникация		+		
КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В КОНФЛИКТЕ				
Понятие конфликта как особой формы взаимодействия			+	
Управление конфликтом			+	
ВИДЫ И ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ.				
Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации				+
Деловое совещание как одна из форм коллективного принятия решений				+
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: теоретические основы стратегий сотрудничества Уметь: определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Контрольное задание № 1 (Контрольная работа) Контрольное задание № 2 (Контрольная работа)
УК-3	ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.	Знать: основы коммуникаций в команде Уметь: взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи	Контрольное задание № 1 (Контрольная работа) Контрольное задание № 2 (Контрольная работа)
УК-4	ИД-1 _{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Знать: принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Уметь: использовать информационно-коммуникационные	Тест № 1 (Тестирование) Групповая дискуссия "Кораблекрушение" (Коллективное задание)

		технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	
УК-9	ИД-1 _{УК-9} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	Знать: базовые знания дефектологии Уметь: применять на практике базовые знания дефектологии	Тест № 1 (Тестирование) Групповая дискуссия "Кораблекрушение" (Коллективное задание)
УК-9	ИД-2 _{УК-9} Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Знать: основные элементы дефектологии Уметь: использовать знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Тест № 1 (Тестирование) Групповая дискуссия "Кораблекрушение" (Коллективное задание)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Контрольное задание № 1

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменный развернутый ответ на вопросы

Краткое содержание задания:

Письменно ответить на вопросы

Контрольные вопросы/задания:

Знать: теоретические основы стратегий сотрудничества	1. Коммуникативный процесс и его элементы 2. Характеристики делового общения
Знать: основы коммуникаций в команде	1. Понятие делового общения 2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере

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 верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-2. Тест № 1

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Выбрать правильный ответ

Краткое содержание задания:

Выбрать правильный вариант ответа

Контрольные вопросы/задания:

Знать: принципы деловой коммуникации в устной и	1.1. Обмен информацией между людьми – это А) коммуникативная сторона общения
---	---

письменной формах на государственном языке	Б) интерактивная сторона общения В) перцептивная сторона общения 2.2. Кто является основоположником «теории обмена» А) Дж. Хоманс Б) Дж. Мид В) Г. Блумер
Знать: базовые знания дефектологии	1.3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это А) эмпатия Б) рефлексия В) идентификация 2.4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе А) в начале XX в. Б) в начале XXIV в. В) в конце XIX в.
Знать: основные элементы дефектологии	1.5. К невербальной коммуникации НЕ относится: А) жесты, мимика, позы Б) речь В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи 2.6. Языковые приметы научного стиля: А) строгость, использование терминов Б) образность В) экспрессивность

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 верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 65

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-3. Контрольное задание № 2

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменный развернутый ответ на вопросы

Краткое содержание задания:

Дать письменный ответ на вопросы

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	1. Деловая беседа как основная форма делового общения 2. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения
Уметь: взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи	1. Структура деловой беседы 2. Психологические приемы влияния на партнера 3. Деловой разговор по телефону

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 верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

КМ-4. Групповая дискуссия "Кораблекрушение"

Формы реализации: Выступление (доклад)

Тип контрольного мероприятия: Коллективное задание

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Цель: приобретение студентами практических навыков в групповой дискуссии; формирование навыков работы группе; соблюдение правил проведения дискуссии
Задачи: 1. Получить навыки аналитического мышления, связанного с выбором решения 2. Усвоить вопрос об эффективности индивидуальной и групповой деятельности применительно к комплексным решениям 3. Выработать некоторые навыки группового взаимодействия, достижения взаимопонимания

Краткое содержание задания:

Представьте себе, что вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли. Вот список из 15 предметов, которые остались целыми после пожара

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	1.1 этап. Индивидуальное выполнение задания. Время — 15 мин. Каждому из вас необходимо ранжировать указанные предметы в соответствии с их значимостью для вашего выживания. Поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значимости и т. д., 15 — у наименее важного. Список предметов раздается испытуемым. На этом этапе дискуссии между участниками
---	---

<p>Уметь: применять на практике базовые знания дефектологии</p>	<p>запрещены</p> <p>1.2. Этап. Групповое решение проблемы. Время — 30 мин. Студенческая группа подразделяется на подгруппы по 6-10 человек. Каждая подгруппа выполняет задание, ранжируя предметы в соответствии с их значимостью, используя метод консенсуса</p> <p>Один участник из каждой подгруппы должен быть экспертом. На этом этапе допускается дискуссия по поводу выработки решения</p> <p>2.3 этап. Экспертное заключение. Оценить результаты дискуссии в каждой подгруппе. Для этого:</p> <p>а) выслушать мнение экспертов о ходе Дискуссии и о том, как принималось групповое решение, каковы были первоначальные версии, веские доводы, аргументы и т. д.</p> <p>б) зачитать «правильный» список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО</p> <p>сравнить «правильный» ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, присвоенным ему индивидуально каждым участником, группой, и номером, присвоенным этому предмету экспертами; сложить абсолютные значения этих разностей для всех предметов; если сумма больше 30, то участник или подгруппа «утонули»</p> <p>в) сравнить результаты группового и индивидуального решения; определить, явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением отдельных людей</p>
<p>Уметь: использовать знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций</p>	<p>1.4 этап. Расчеты</p> <p>2.5 этап. Оценка деятельности участников и групп</p>

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 верно

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Пример билета

1. Коммуникативные роли
2. Информационные технологии в деловой коммуникации
3. Практическое задание

Процедура проведения

Устный ответ на вопросы из билетов. Время на подготовку 40 минут

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. Роль общения в онтогенезе человека
2. Конструктивные и деструктивные конфликты
3. Парирование замечаний собеседника

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Оценка мотивов и уровня информированности:

Ответы:

- А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
- Б) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
- В) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Верный ответ: В) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

2. Скрытое управление поведением партнера

Ответы:

- А) манипулирование
- Б) принуждение
- В) просьба

Верный ответ: А) манипулирование

3. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующим отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

Ответы:

- А) завышение требований
- Б) подчеркивание общности
- В) двойное толкование

Верный ответ: Б) подчеркивание общности

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

Вопросы, задания

1. Комплименты в деловом общении
2. Структура деловой беседы
3. Голос, произношение, артикуляция, язык

Материалы для проверки остаточных знаний

1. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

Ответы:

- А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
- Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
- В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

Верный ответ: А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

2. В конце делового совещания руководитель должен:

Ответы:

- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
- Б) назвать ответственных исполнителей
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

Верный ответ: А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения Б) назвать ответственных исполнителей

3. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы, являются:

Ответы:

- А) самоанализ поведения участников
- Б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
- В) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

Верный ответ: Б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу В) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

3. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

Вопросы, задания

1. Информационные технологии в деловой коммуникации
2. Психологические аспекты убеждения
3. Виды критики

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Ответы:

- А) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
- Б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
- В) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

Верный ответ: Б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя В) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

2. Проблемное деловое совещание:

Ответы:

- А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- В) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Верный ответ: А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

3. Антикульминационная структура изложения материала:

Ответы:

- А) выводы делаются в конце выступления
- Б) основная проблема раскрывается в середине выступления
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

Верный ответ: В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

4. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-9} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

Вопросы, задания

1. Психологические приемы влияния на партнера
2. Деловая беседа как основная форма делового общения
3. Манипуляции в деловом общении

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:

Ответы:

- А) убеждающей коммуникации
- Б) экспрессивней коммуникации
- В) познавательней коммуникации

Верный ответ: А) убеждающей коммуникации

2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию – это

Ответы:

- А) коммуникация
- Б) конфликт
- В) лекция

Верный ответ: А) коммуникация

3. Создатель сообщений – это

Ответы:

- А) получатель
- Б) источник
- В) канал

Верный ответ: Б) источник

5. Компетенция/Индикатор: ИД-2УК-9 Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

Вопросы, задания

1. Психологические характеристики личности
2. Техника нейтрализация замечаний
3. Критика в деловой коммуникации

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

Ответы:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас

Верный ответ: Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении

2. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:

Ответы:

- А) эпидейктическая
- Б) информационная
- В) агитационная

Верный ответ: В) агитационная

3. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

Ответы:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) суггестивной коммуникации

Верный ответ: В) суггестивной коммуникации

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена верно или с несущественными недостатками

Оценка: не зачтено

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

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Итоговая оценка учитывает текущую оценку по дисциплине и оценку по результатам промежуточной аттестации