

**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: Очно-заочная

**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	Заргарян М.Т.
	Идентификатор	R40341d98-ZargarianMT-59b1130

М.Т.
Заргарян

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

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

М.Н.
Мызникова

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-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-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ИД-1 Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

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

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Выступление (доклад)

1. Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад)

2. Защита творческой работы (Индивидуальный проект)

Форма реализации: Письменная работа

1. Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

Форма реализации: Устная форма

1. Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)

БРС дисциплины

5 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

КМ-1 Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад)

КМ-2 Защита творческой работы (Индивидуальный проект)

КМ-3 Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)

КМ-5 Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Зачет.

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3	КМ- 5
	Срок КМ:	5	8	13	15
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

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: содержание, элементы и этапы процесса коммуникации Уметь: устанавливать деловые отношения	КМ-2 Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад) КМ-3 Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)
УК-3	ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации; Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	КМ-2 Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад) КМ-3 Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)
УК-4	ИД-1 _{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать: этические принципы и нормы делового общения Уметь: анализировать коммуникативные	КМ-2 Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад) КМ-5 Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

		процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	
УК-11	ИД-1 _{УК-11} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства Уметь: поддерживать и развивать деловые отношения	КМ-4 Защита творческой работы (Индивидуальный проект) КМ-5 Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)
УК-11	ИД-2 _{УК-11} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	КМ-5 Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Домашнее творческое задание "Публичное выступление"

Формы реализации: Выступление (доклад)

Тип контрольного мероприятия: Доклад

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Студент получает задание провести анализ вербальных и невербальных форм коммуникации в выступлениях. Оценить эффективность выступления, акцентировать внимание на используемых методах привлечения и удержания внимания аудитории. Выделить преимущества и недостатки выступления. На доклад 5-7 минут.

Краткое содержание задания:

Работа ориентирована на проведение анализа вербальных и невербальных форм коммуникации в выступлениях

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: содержание, элементы и этапы процесса коммуникации	1.Опишите основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации.
Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	1.Какие параметры характеризуют речевой имидж человека? Основные правила техники речи?
Знать: этические принципы и нормы делового общения	1.Какие проявления вербальных и невербальных форм коммуникации вы выявили в выступлении ?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 75

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется, если задание выполнено позже срока или выполнено верно, но имеются незначительные замечания

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется, если задание выполнено позже срока и выполнено частично верно

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

КМ-2. Защита творческой работы

Формы реализации: Выступление (доклад)

Тип контрольного мероприятия: Индивидуальный проект

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Публичное выступление в аудитории на заранее согласованную тему с обязательным оформлением презентации. На 5-7 минут.

Краткое содержание задания:

Публичное выступление в аудитории на заранее согласованную тему с обязательным оформлением презентации.

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства	1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «отлично», если студент продемонстрировал знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать информацию. Дал исчерпывающие ответы на все вопросы. В процессе выступления активно использовал приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Активно взаимодействовал в процессе выступления с аудиторией.

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «хорошо», если студент продемонстрировал знание и понимание темы, читал информацию во время выступления, умение логично, последовательно и аргументировано излагать информацию. Дал ответы практически на все вопросы. В процессе выступления использовал приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Редко взаимодействовал в процессе выступления с аудиторией.

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: задание считается выполненным на оценку «удовлетворительно», если студент продемонстрировал базовые и обязательные знания и понимание темы, читал информацию во время выступления, однако не логично, последовательно и аргументировано излагал информацию. Дал ответы не на все вопросы. В процессе выступления не использовал приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Не взаимодействовал в процессе выступления с аудиторией. А также при отсутствии презентации.

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: задание считается выполненным на оценку «неудовлетворительно», если студент не продемонстрировал базовые и обязательные знания и понимание темы, не подготовил презентацию и заранее не структурировал выступление.

КМ-3. Творческое задание "Дебаты"

Формы реализации: Устная форма

Тип контрольного мероприятия: Дискуссия

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Студенты делятся на группы по два человека. Выбирают тему дискуссии. И готовят текст выступления на 3-5 минут. В процессе проведения дискуссии студенты оппонируют друг другу, остальные студенты могут задавать вопросы выступающим.

Краткое содержание задания:

Подготовить аргументированное выступление на 3-5 минут по заданной тематике

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: устанавливать деловые отношения	1. Как привлечь и удержать внимание аудитории? Как правильно сформулировать аргументы по выбранной тематике? Как приемы убеждения можно использовать?
Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	1. Какие стратегии применяются в конфликтных ситуациях?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «отлично», если студент продемонстрировал знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать информацию. В процессе дискуссии дал исчерпывающие ответы на все вопросы.

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «хорошо», если студент продемонстрировал частичное знание и понимание темы, умение логично, последовательно и аргументировано излагать информацию. Читал заранее подготовленную информацию В процессе дискуссии дал ответы на большинство вопросов.

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «удовлетворительно», если студент продемонстрировал базовые знания и понимание темы.

Читал заранее подготовленную информацию В процессе дискуссии дал частично верные ответы на вопросы. 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 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Задание считается выполненным на оценку «неудовлетворительно», если студент не сумел дать полный и исчерпывающий ответ ни на

один из вопросов, допущены существенные ошибки, показывающие, что студент не обладает базовыми знаниями и обязательными умениями по проверяемой теме

КМ-5. Итоговое контрольное задание

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. 4 варианта заданий. На выполнение задания даётся 60 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:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	1.Какие стратегии применяются в конфликтных ситуациях?
Уметь: поддерживать и развивать деловые отношения	1. Назовите модели межличностной коммуникации. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса?
Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	1.Что понимается под моделью коммуникационного процесса? 2.В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса? 3.Какие модели массовой коммуникации вы знаете? 4. Какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете? Что у них общего и в чем различие?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)

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 («неудовлетворительно»)

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

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Пример билета

1. Основные понятия, цель, задачи и функции коммуникаций. Место теории коммуникации в блоке дисциплин.
2. Проблемы коммуникации в истории философской мысли

Процедура проведения

Проводится согласно расписанию зачетной недели. Студент тянет билет, готовит письменный ответ в течение 60 минут, далее отвечает устно.

Обучающиеся, имеющие оценки по всем КМ не менее "3", получают зачёт по совокупности оценок, в соответствии с итоговой семестровой составляющей.

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. Коммуникационный стиль
2. Система коммуникаций на предприятии

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций

Ответы:

Дать определение конфликта. Какие существуют стратегии разрешения конфликтов. В чем особенность

Верный ответ: Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. В основе выделения стратегий лежит концепция о «силовом поле», т. е. определяющей мотивации руководителя. Учитывается также комплекс фактов – личностные особенности оппонентов, уровень нанесенного или полученного ущерба, статус оппонентов, длительность конфликта и др.

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

Вопросы, задания

1. Общинная коммуникационная система и ее черты
2. Модели коммуникации (описать подробно любую)

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Процесс коммуникации. Участники и этапы

Ответы:

Дать определение процесса коммуникации. выделить основных участников. Изобразить модель и этапы

Верный ответ: В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента: ОТПРАВИТЕЛЬ – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее. СООБЩЕНИЕ – собственно информация, закодированная с помощью символов. КАНАЛ – средство передачи информации. ПОЛУЧАТЕЛЬ – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.....

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

Вопросы, задания

1. Этапы процесса коммуникации
2. Основные формы коммуникации и их особенности

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.

4. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-11} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

Вопросы, задания

1. Мануфактурная коммуникационная система и ее черты
2. Современные концепции коммуникаций. Математическая концепция коммуникации

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Основные формы коммуникации и их особенности

Ответы:

Определить, что такое коммуникация, показать классификацию и по каждой форме определить особенности

Верный ответ: В зависимости от сочетания различных способов, приемов и стилей общения принято выделять три основных вида коммуникации- вербальную, невербальную и паравербальную. Как считают специалисты, коммуникативное взаимодействие людей на три четверти состоит из речевого (вербального) общения. В процессе коммуникации осуществляется взаимное влияние людей друг на друга, обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами и т.д. Для этого каждая культура создала свою языковую систему, с помощью которой ее носители имеют возможность общаться и взаимодействовать. В науке различные формы языкового общения получили название вербальных средств коммуникации. Под вербальной коммуникацией понимается языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями собеседников. Вербальная коммуникация, как считают специалисты по теории коммуникации, может проходить преимущественно в форме диалога или монолога.....

5. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-11} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

Вопросы, задания

- 1.Мультимедийная (цифровая) коммуникация особенности и основные черты
- 2.Невербальные коммуникации

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.Преграды и шумы в коммуникациях

Ответы:

Необходимо определить что такое коммуникативные барьеры и показать классификацию.

Верный ответ: Барьеры коммуникации -- помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом. Они препятствуют адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе осуществления коммуникативных связей. Барьеры возникают как в технической системе, так и в механизме общения. 1. Технические помехи. 2. Психологические помехи 3. Психофизиологические помехи 4. Социальные помехи 5. Культурно-национальные причины.

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».