

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

Направление подготовки/специальность: 38.03.01 Экономика

Наименование образовательной программы: Финансы и кредит

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**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	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка
подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Зотова Д.В.
	Идентификатор	R41471baf-ZotovaDV-365ccd67

(подпись)

Д.В. Зотова

(расшифровка
подписи)

Заведующий
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курдюкова Г.Н.
	Идентификатор	R6ab6dd0d-KurdiukovaGN-ca01d8d

(подпись)

Г.Н.

Курдюкова

(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. ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
2. ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3. ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Обмен электронными документами

1. Барьеры различной природы, возникающие в деловых коммуникациях, (Эссе)

Форма реализации: Письменная работа

1. Речевые формы деловых коммуникаций (Тестирование)

Форма реализации: Смешанная форма

1. Профессионализация деловых коммуникаций (Проверочная работа)

Форма реализации: Устная форма

1. Организационные культуры и особенности деловых коммуникаций (Контрольная работа)

БРС дисциплины

5 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	15
Особенности деловых коммуникаций					
Деловые отношения и деловые коммуникации		+			
Понятие и типы организационных культур.		+			

Профессионализация деловых коммуникаций			+	+
Речевые формы деловых коммуникаций				
Историческая роль деловых отношений в создании национальных литературных языков		+		
Эффективность речевой коммуникации.		+		
Ценностные аспекты деловых коммуникаций				
Ценности личности и организации			+	+
Барьеры в деловых коммуникациях			+	
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
ОК-4	ОК-4(Компетенция)	Знать: логические, лингвистические, психологические основы речевой коммуникации; Уметь: соблюдать правила деловой переписки и языковые нормы в устной речи	Речевые формы деловых коммуникаций (Тестирование)
ОК-5	ОК-5(Компетенция)	Знать: особенности коммуникаций в организациях с различным типом организационной культуры Уметь: своевременно и грамотно включаться в коммуникационные процессы	Организационные культуры и особенности деловых коммуникаций (Контрольная работа)
ОК-7	ОК-7(Компетенция)	Знать: барьеры в межкультурной коммуникации и модели освоения чужой культуры	Барьеры различной природы, возникающие в деловых коммуникациях, (Эссе) Профессионализация деловых коммуникаций (Проверочная работа)

		Уметь: выделять и учитывать ценностные аспекты деловых коммуникаций	
--	--	--	--

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Организационные культуры и особенности деловых коммуникаций

Формы реализации: Устная форма

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: КМ проводится для проверки усвоения студентами материала лекции.

Краткое содержание задания:

Самостоятельная проработка материалов лекции и рекомендованной литературы

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: особенности коммуникаций в организациях с различным типом организационной культуры</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Отличие концепции информационных революций А.И. Ракитова от классификации Э.Тоффлера?2. Когда и где появилась диалоговая форма управления. Какие каналы связи и способы коммуникации обеспечивают такую практику?3. Сходство теории «Z» Оучи и характерной для советских предприятий модели управления:4. Критерии, по которым различаются типы организационной культуры в концепции Чарльза Хэнди:
<p>Уметь: своевременно и грамотно включаться в коммуникационные процессы</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Объясните, почему осуществление властных функций правителями древних государств потребовало создания письменности?2. Приведите примеры формальных и неформальных отношений в организации3. Почему модель организационной культуры Эдгара Шейна сравнивают с айсбергом?4. Какая организационная культура, по классификации П.В. Малиновского, соответствует организации деятельности по модели СПД – совместно-последовательной деятельности? Покажите на примерах

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Ответы правильные и достаточно полные

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Ответы в основном правильные, но нередко основаны на интуиции и здравом смысле

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Ответы скачаны из интернета, без использования пройденного на лекции материала

КМ-2. Речевые формы деловых коммуникаций

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Проверка степени владения письменными формами деловой коммуникации

Краткое содержание задания:

Проработка материалов лекции

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: логические, лингвистические, психологические основы речевой коммуникации;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Жанры деловых документов2. Какую роль играли деловые отношения в создании национальных литературных языков?3. Какие некорректные приёмы аргументации применяет адвокат в рассказе А.П. Чехова «Случай из судебной практики»? – Господа присяжные заседатели, господин судья! Мой клиент признался, что воровал. Это ценное и искреннее признание. Я бы даже сказал, что оно свидетельствует о необыкновенно цельной и глубокой натуре, человеке смелом и честном. Но возможно ли, господа, чтобы человек, обладающий такими редкостными качествами, был вором?4. Характеристика высказывания с точки зрения логики: «Всякое правило имеет исключение»...5. Какие слова используются в речи без стилистических ограничений: архаизмы, неологизмы, профессионализмы, экзотизмы ?
<p>Уметь: соблюдать правила деловой переписки и языковые нормы в устной речи</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Форма вежливого обращения к женщине в русском языке2. В чём Вы видите недостатки стандартных форм передачи информации?3. Российский писатель Алексей Иванов считает, что сетевая идентичность, предоставляя молодому человеку безграничные возможности <i>выбора</i> модели и партнёра общения, освобождает его от необходимости <i>эволюционировать</i>. Согласны ли Вы с ним?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто.

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

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

КМ-3. Барьеры различной природы, возникающие в деловых коммуникациях,

Формы реализации: Обмен электронными документами

Тип контрольного мероприятия: Эссе

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Проводится в он-лайн формате

Краткое содержание задания:

Проработка материалов лекции, учебника и дополнительной публицистической литературы

Контрольные вопросы/задания:

Знать: барьеры в межкультурной коммуникации и модели освоения чужой культуры	<ol style="list-style-type: none">1.Какие ограничения свободы слова действуют в нашей стране на любых каналах и независимо от способа передачи информации?2.Отличие требований этикета от правил вежливости:3.Отличие конфликта от скандала:4.Какие типы конфликтов, в зависимости от их направленности, возможны в организации, в соответствии с классификацией Р. Дарендорфа?5.Что можно считать барьером коммуникации? Раскройте понятие "ценности" и приведите примеры эстетических, поколенческих, моральных ценностей6.Проанализируйте наиболее предпочтительные для Вас способы преодоления коммуникативных барьеров7.Как влияет религиозная вера на деловые качества человека?
Уметь: выделять и учитывать ценностные аспекты деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1.Чем можно оправдать употребление в речи внелитературных языковых единиц: диалектизм, вульгаризмов, жаргонизмов?2.Есть ли у Вас опыт участия в конфликтах на работе? Как Вы могли бы охарактеризовать эти конфликты с точки зрения причин их возникновения, направленности, форм борьбы?3.Какие способы коммуникации вызывают у Вас затруднения? Мешает ли это успешной социализации, на Ваш взгляд?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если тема раскрыта.

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если тема в основном раскрыта,

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

КМ-4. Профессионализация деловых коммуникаций

Формы реализации: Смешанная форма

Тип контрольного мероприятия: Проверочная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Тестирование выполняется как домашнее задание и ответы обсуждаются на практическом занятии.

Краткое содержание задания:

Поиск информации в интернете в добавление к самостоятельному изучению лекционных материалов и учебника

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: выделять и учитывать ценностные аспекты деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1.Какой признак профессиональной деятельности для Вас самый важный и служит для Вас ориентиром в построении профессиональной карьеры?2.Каким способам регуляции подчиняются неформальные коммуникации внутри организации?3.При каких обстоятельствах в России появилась новая сфера деятельности PR – «связи с общественностью»?4.Почему перевод с английского «<i>public relations</i>» на русский как «связи с общественностью» не совсем точный?5.Отличие службы PR от корпоративной рекламы.6.Цели создания публицити как направления PR:7.Какие общие требования, среди прочих, предъявляются к соискателям на должность PR-менеджера?
---	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме и преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто.

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется, если ответы даны на основе здравого смысла и не использован теоретический материал

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

1. Когда и кем были разработаны концепции "информационных революций" (ИР)?
2. Каким образом теоретическое мышление меняет тип человеческой коммуникации?

Процедура проведения

Экзамен проходит в традиционной форме, в аудитории или дистанционно. Студент отвечает на вопросы билета, а затем на дополнительные вопросы по курсу.

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ОК-4(Компетенция)

Вопросы, задания

1. За счёт чего возможно сохранение дружеских, родственных связей и наставничества в современном обществе?
2. Кто сказал, что любой ремесленник может научиться управлять государством? Как это стало возможным?
3. Психологические приёмы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.
4. Профессии: переговорщик, пресс-секретарь, фасилитатор
5. Приёмы речевой выразительности в деловом общении
6. Официально-деловой стиль речи
7. Понятие документа. Жанры документов.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Какой стиль, с точки зрения экспрессивности, принят в деловом этикете

Ответы:

- 1) артистический
- 2) императивный
- 3) сдержанный
- 4) эмоциональный

Верный ответ: 3) сдержанный

2. Назовите фигуру речи: "Минуй нас пуще всех печалей, и барский гнев, и барская любовь" (А.С. Грибоедов)

Ответы:

- 1) аллюзия
- 2) анафора
- 3) антитеза
- 4) оксюморон

Верный ответ: 3) антитеза

3. "Культура мата" - это...

Ответы:

- 1) миф
- 2) подражание классическим образцам использования ненормативной лексики

3) правила использования ненормативной лексики

4) раздел лингвистики

Верный ответ: 1) миф

4. Почему смайлизм приобрёл планетарный характер?

Ответы:

1) позволяет унифицировать эмоциональные реакции

2) придаёт общению эмоциональность без употребления громоздких речевых конструкций

3) способствует развитию языка

4) является средством интернационального общения

Верный ответ: 1) позволяет унифицировать эмоциональные реакции

5. Каких крайностей следует избегать оратору при произнесении речи?

Ответы:

1) анекдотов

2) использования пословиц и поговорок

3) книжности

4) многословия

5) просторечия

6) цитирования

Верный ответ: 3) книжности 5) просторечия

6. Чем художественная литература отличается от текстов рекламных роликов?

Ответы:

1) метафоричностью

2) оригинальностью

3) созданием художественного образа

4) силой воздействия на читателя

5) ничем

Верный ответ: 3) созданием художественного образа

2. Компетенция/Индикатор: ОК-5(Компетенция)

Вопросы, задания

1. При какой организационной культуре профессионализируются функции управления коммуникациями?

2. Какая форма организации совместной деятельности является фактором, повышающим сплоченность группы, по результатам исследований Л.И. Уманского и его сотрудников?

3. Историческая роль деловых отношений в создании национальных литературных языков.

4. Деловая переписка в эпоху интернета.

5. Понятие и типы организационных культур.

6. Правила вежливости и деловой этикет

Материалы для проверки остаточных знаний

1. С какой информационно-коммуникационной революцией связана первая управленческая революция - появление бюрократии?

Ответы:

1) с изобретением алфавитного письма

2) с появлением письменности

3) с появлением членораздельной речи

4) с революций в книгопечатании

Верный ответ: 2) с появлением письменности

2. Какое объединение людей называют обществом, независимо от целей и масштабов?

Ответы:

- 1) в котором люди находятся во взаимной зависимости друг от друга
- 2) объединение людей, живущих в одной стране
- 3) объединение людей, имеющих общие интересы
- 4) объединение равноправных людей,

Верный ответ: 3) объединение людей, имеющих общие интересы

3. Какие аспекты неформальных отношений в организации рассматриваются в теории менеджмента как источники организационного развития?

Ответы:

- 1) гендерный баланс
- 2) межпоколенческие конфликты
- 3) отношение сотрудников к своей работе и организации в целом
- 4) социально-психологические аспекты межличностных отношений

Верный ответ: 3) отношение сотрудников к своей работе и организации в целом 4) социально-психологические аспекты межличностных отношений

4. Отличие формальной структуры организации от неформальной:

Ответы:

- 1) от формальной структуры не зависит организационная культура в организации
- 2) формальная структура не является источником организационного развития
- 3) формальная структура при смене кадрового состава сохраняется
- 4) формальная структура не влияет на моральный и психологический климат в коллективе

Верный ответ: 3) формальная структура при смене кадрового состава сохраняется

4) формальная структура не влияет на моральный и психологический климат в коллективе

5. Какое свойство культуры, в том числе организационной, имеет принципиальное значение для развития организации?

Ответы:

- 1) накопление и воспроизведение ценного опыта
- 2) ответ на вопрос о смысле деятельности организации
- 3) создание благоприятного морального климата в организации
- 4) утверждение гуманистических ценностей

Верный ответ: 1) накопление и воспроизведение ценного опыта

6. Для какой организационной культуры по классификации Кэмерона-Куинна характерна наибольшая степень сплочённости коллектива?

Ответы:

- 1) адхократической
- 2) бюрократической
- 3) клановой
- 4) рыночной

Верный ответ: 3) клановой

7. Какая форма делового общения подвергается наиболее строгой стандартизации?

Ответы:

- 1) дискуссия
- 2) деловая переписка
- 3) рабочее совещание
- 4) переговоры

Верный ответ: 2) деловая переписка

3. Компетенция/Индикатор: ОК-7(Компетенция)

Вопросы, задания

- 1.Какая организационная культура соответствует организации совместной деятельности по модели СПД (совместно-последовательной)?
- 2.Ценности и установки личности. Диспозиционная теория В.А. Ядова
- 3.Причины, типы и функции конфликтов в организации.
- 4.Материальные и духовные потребности и интересы
- 5.Религиозные и национальные барьеры в деловых коммуникациях
- 6.Индивидуальная и организационная ответственность - моральная, правовая, социальная
- 7.Поколенческие и эстетические барьеры в деловых коммуникациях

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.Какие виды коммуникации появились в ходе четвёртой Информационно-коммуникационной революции в середине XV века - наборного книгопечатания?

Ответы:

- 1) железные дороги
- 2) книгоиздание
- 3) почта
- 4) пресса

Верный ответ: 2) книгоиздание 3) почта 4) пресса

- 2.Какие негативные последствия имеет организация совместной деятельности в форме непрекращающихся соревнований и конкурсов?

Ответы:

- 1) имитация инновационной деятельности
- 2) комплекс отсталости и невроз на этой почве
- 3) разрушение традиций
- 4) смертный грех - зависть

Верный ответ: 1) имитация инновационной деятельности 2) комплекс отсталости и невроз на этой почве

- 3.В чем состояла практическая ценность советской психологии и педагогики?

Ответы:

1. 1) в исследовании стрессоустойчивости школьников
2. 2) в профессиональной ориентации учащихся
3. 3) в разработке эффективных технологий воспитания членов общества в духе коллективистской коммунистической морали
4. 4) в формировании и развитии лидерских качеств

Верный ответ: 3) в разработке эффективных технологий воспитания членов общества в духе коллективистской коммунистической морали 4) в формировании и развитии лидерских качеств

- 4.Какая модель организации деятельности в наибольшей степени способствует сплочённости коллектива?

Ответы:

- 1) никакая, каждый сам по себе
- 2) совместно-взаимодействующая
- 3) совместно-индивидуальная
- 4) совместно-последовательная

Верный ответ: 2) совместно-взаимодействующая

- 5.Кто ввёл в этику категорию “ответственность”?

Ответы:

- 1) Аристотель
- 2) Бентам
- 3) Кант
- 4) Маркс

Верный ответ: 2) Бентам

6. Из чего состоит система?

Ответы:

- 1) из знания причин и следствий
- 2) из моделей
- 3) из противоречий
- 4) из связей и отношений между элементами
- 5) из элементов

Верный ответ: 4) из связей и отношений между элементами 5) из элементов

7. В чём сходство между пролетариями физического труда и пролетариями умственного труда?

Ответы:

- 1) работа на промышленном предприятии
- 2) работа по найму
- 3) размер заработной платы
- 4) техническое образование

Верный ответ: 1) работа на промышленном предприятии 2) работа по найму

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка проставляется преподавателем