

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

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловые коммуникации**

**Москва
2025**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Аляева В.А.
	Идентификатор	Raaa766eb-AliayevaVA-bc4f701c

В.А. Аляева

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УУ

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Поляк Р.И.
	Идентификатор	Rbc0e923e-PoliakRI-10208dd2

Р.И. Поляк

Начальник ОМО УКО

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Шацких Ю.В.
	Идентификатор	R6ca75b8e-ShatskikhYV-f045f12f

Ю.В.
Шацких

Заведующий кафедрой
разработчика

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курилов С.Н.
	Идентификатор	R2f2f52fe-KurilovSN-7d2d7cde

С.Н. Курилов

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-11 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-14 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: Компьютерное задание

1. Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)

2. Модели коммуникации (Контрольная работа)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Реферат)

БРС дисциплины

4 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

КМ-1 Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)

КМ-2 Модели коммуникации (Контрольная работа)

КМ-3 Средства деловой коммуникации (Реферат)

Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
	Срок КМ:	3	9	12
Теории коммуникационных процессов в обществе				

Модели коммуникации		+	
Межличностная и массовая коммуникации		+	
Символично-семиотическая парадигма коммуникации		+	
Коммуникационно-психологические основы делового общения			
Деловая коммуникация: структура, функции, основные теоретические подходы	+		+
Идентичность в контексте современной коммуникации	+		+
Психологические потребности в деловой коммуникации			
Техники деловой коммуникации			
Техники делового общения и коммуникационные барьеры		+	+
Форма деловой коммуникации		+	+
Вес КМ:	35	30	35

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-11	ИД-1 _{УК-11} Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений	КМ-1 Модели коммуникации (Контрольная работа)
УК-11	ИД-2 _{УК-11} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций	КМ-2 Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование) КМ-3 Средства деловой коммуникации (Реферат)
УК-14	ИД-1 _{УК-14} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в	Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в	КМ-1 Модели коммуникации (Контрольная работа) КМ-3 Средства деловой коммуникации (Реферат)

	устной и письменной формах на государственном языке	коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	
--	---	---	--

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Вербальные и невербальные коммуникации

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 35

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:<ol style="list-style-type: none">1. Жестов2. Информационных технологий3. Устной речи4. Определенного темпа речи5. Похлопываний по плечуответ: 32. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:<ol style="list-style-type: none">1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами2. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник3. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации4. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг другаответ: 43. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:<ol style="list-style-type: none">1. Запутывания2. Скрытого принуждения3. Расположения4. Убеждения

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	<p>5. Верны варианты А и Б 6. Верны варианты В и Г ответ: 5</p> <p>4.К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество 2. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства 3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов 4. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы <p>5. Верны ответы А И В 6. Верны ответы Б и Г ответ: 6</p> <p>5.Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2. Дискуссионным обсуждением проблем 3. Выслушиванием жалоб клиентов 4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов <p>ответ: 2</p> <p>6.Персональная дистанция в процессе общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 50-120см 2. 120-350см 3. 15-50см 4. Свыше 350см <p>ответ: 1</p>

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 75

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

КМ-2. Модели коммуникации

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 30

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений	1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу ответ: 3 2. Просодическими средствами невербального общения не являются 1. Громкость голоса 2. Дистанция между общающимися 3. Жесты 4. Интонация 5. Верны ответы 1 и 4 6. Верны ответы 2 и 3 ответ: 6 3. Прием направленного критического слушания

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	<p>целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2. Дискуссионным обсуждением проблем 3. Выслушиванием жалоб клиентов 4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов <p>ответ: 2</p> <p>4. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Призыва 2. Приказа 3. Просьбы 4. Все ответы верны <p>ответ: 4</p>
<p>Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите модели межличностной коммуникации 2. Объясните чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса 3. Рассмотрите модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 75

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

КМ-3. Средства деловой коммуникации

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Реферат

Вес контрольного мероприятия в БРС: 35

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольной работы по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Работа проводится с использованием СДО "Прометей". К контрольной работе допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. Коммуникация, ее значение, виды и функции2. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия3. Имидж и репутация в процессе коммуникации4. Психологические аспекты делового общения5. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс6. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет
Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	<ol style="list-style-type: none">1. Приведите практические примеры: Вербальные средства деловой коммуникации2. Приведите практические примеры: Невербальные средства деловой коммуникации3. Составьте несколько примеров с правильным построением публичной речи4. Продемонстрируйте выразительные возможности грамматики5. Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи6. Назовите троп. "И объясняли долго, что значит чувство долга" (А. Барто)7. Сформулируйте закон непротиворечия8. Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации9. Объясните что может стать причиной амфиболии -

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки двусмысленности?
---	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

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 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 75

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

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

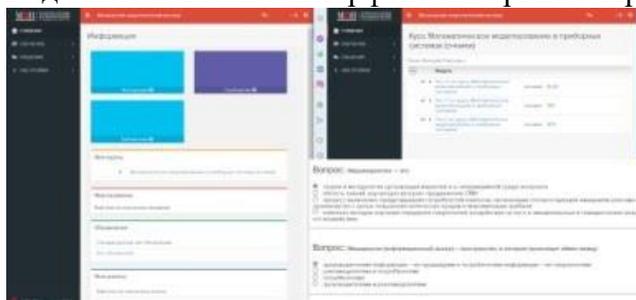
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета

Вид билета связан с интерфейсом сервиса "Прометей"



Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов:

1. с одним вариантом ответа (в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл)
2. с выбором нескольких вариантов ответов (в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4)
3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4)
4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

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

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1УК-11 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

Вопросы, задания

1. В лингвистике принято противопоставлять два типа текстов: информативный и экспрессивный. К какому типу относятся деловые документы
2. Сформулируйте закон непротиворечия
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, человеку смелом и честном. Но возможно ли, господа, чтобы человек, обладающий такими редкостными качествами, был вором

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Выведение утверждения из более общих положений называется...

Ответы:

1. дедукция 2. дизъюнкция 3. индукция 4. конъюнкция

Верный ответ: 1

2. Когда появилась риторика?

Ответы:

1. Как искусство убеждать 2500 лет назад в Древней Греции 2. в средневековых университетах как одно из семи свободных искусств 3. как обобщение основ красноречия в XVIII в. - в Просвещения 4. как филологическая дисциплина в XIX в.

Верный ответ: 1

3. Какой стиль в наибольшей степени характеризуется эмоционально-экспрессивной окраской?

Ответы:

1. научный 2. публицистический 3. разговорный 4. художественный

Верный ответ: 3

2. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-11} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

Вопросы, задания

1. Какие функциональные стили уместны в деловой беседе
2. В каком году был создан сектор культуры речи в Институте русского языка АН СССР
3. Формы активного слушания в деловом общении

Материалы для проверки остаточных знаний

1. В каких современных профессиях необходимо владение средствами художественной выразительности

Ответы:

имиджмейкер — копирайтер — криэйтор — программист — HR-менеджер — PR-менеджер —

Верный ответ: все

2. 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

3. 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. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-14} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

Вопросы, задания

1. С чем соотносится жанр делового документа
2. Наименее регламентированные формы делового общения
3. Как образуются профессионализмы
4. Какая форма делового общения подвергается наиболее строгой стандартизации
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
6. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
7. Приведите примеры психологических приемов влияния на партнера в процессе коммуникации
8. Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи

9. Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Какую часть своего рабочего времени расходуют на общение менеджеры?

Ответы:

1. менее 30% 2. 50% 3. 80% 4. 100%

Верный ответ: 3

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 в деловом письме 4. после объявления благодарности

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

4. Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

1. грамматика 2. лексика 3. семантика 4. синтаксис

Верный ответ: 3

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Ответы:

1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу

Верный ответ: 3

6. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

Ответы:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2. Дискуссионным обсуждением проблем 3. Выслушиванием жалоб клиентов 4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Верный ответ: 2

7. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

8. 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

9. Динамическая теория нормы трактует речевую норму как...

Ответы:

1. допускающую речевые ошибки
2. норма выступает в виде двух списков – обязательного и допустимого
3. общепринятое употребление языковых средств
4. соответствие речи правилам, зафиксированным в словарях, справочниках, учебниках.

Верный ответ: 2

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 85

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

Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

Оценка: 4 («хорошо»)

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. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответил на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом неприципиальные ошибки

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

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. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, а также не выполнил практическое задание из экзаменационного билета, но либо наметил правильный путь его выполнения, либо по указанию экзаменатора решил другую задачу из того же раздела дисциплины

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно не правильно. Студент не ответил на вопросы экзаменационного билета и не смог решить, либо наметить правильный путь решения задачи из билета, либо не смог решить, либо наметить правильный путь решения задачи из экзаменационного билета и другой задачи на тот же раздел дисциплины, выданной взамен нее, либо при ответе на дополнительные вопросы обнаружил незнание большого раздела экзаменационной программы

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».