

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Чайковский филиал
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»
Кафедра экономики, управления и предпринимательства



УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности
директора, заместитель директора
по учебной работе ЧФ ПНИПУ

Н. М. Куликов

«07» 09 2020г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«Деловые коммуникации»

Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки:	15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств
Направленность (профиль) образовательной программы:	Автоматизация технологических процессов и производств в машиностроении и энергетике
Квалификация выпускника:	бакалавр
Выпускающая кафедра:	Кафедра автоматизации, информационных и инженерных технологий
Форма обучения:	очно-заочная
Курс: 2	Семестры: 3, 4
Трудоёмкость:	
Кредитов по рабочему учебному плану:	6 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану:	216 ч.
Форма промежуточной аттестации:	
зачет: 3 семестр;	
дифференцированный зачет: 4 семестр	

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3 и 4 семестры учебного плана) и разбито на 2 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала и зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля					
	Текущий		Рубежный		Итоговый	
	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	Т/КР	Зачёт	Дифф. зачёт
Усвоенные знания						
3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	Т/КР	ТВ	ТВ
3.2. Знает общий лексический минимум русского и изучаемого иностранного языка, базовый тезаурус учебных дисциплин (истории и философии) на русском языке; литературную норму и особенности делового функционального стиля, требования к устной и письменной формам деловой коммуникации на русском и изучаемом иностранном языке.	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	Т/КР	ТВ	ТВ
Освоенные умения						
У.1. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	—	ПЗ	ПЗ

У.2. Умеет анализировать, сравнивать, обобщать и оценивать информацию (факты, события, явления, мнения) на русском и изучаемом иностранном языке; логично, аргументировано и ясно выражать свои мысли в устной и письменной формах на русском и изучаемом иностранном языке в ситуациях межличностной, профессиональной и деловой коммуникации.	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	–	ПЗ	ПЗ
Приобретенные владения						
В.1. Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	–	КЗ	КЗ
В.2. Владеет навыками устного и письменного делового общения на русском и изучаемом иностранном языке; навыками публичной речи; навыками подготовки и представления устного и письменного сообщения; навыками делового речевого этикета; основной терминологией в деловой сфере на русском и изучаемом иностранном языке.	ПЗ	ИЗ	ОПЗ	–	КЗ	КЗ

ИЗ – индивидуальное задание; ОПЗ – отчеты по практическим занятиям; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования, программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучающимися отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала проводится в следующих формах:

– творческие работы (разработка докладов, составление презентаций).

Результаты по 5-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится по окончании раздела (модуля) дисциплины по итогам выполнения творческих работ, по темам практических занятий всего модуля и выполнения самостоятельной работы в рамках модуля.

2.2.1. Защита лабораторных работ

Лабораторные работы по дисциплине «Деловые коммуникации» не предусмотрены учебным планом.

2.2.2. Рубежная контрольная работа

Рубежные контрольные работы по дисциплине проводятся в виде письменных ответов на вопросы.

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний

Темы контрольной работы 1.

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях, проблема выбора стиля.

2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.

3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи.

4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.

5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.

6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.

7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.

8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.

9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.

10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.

11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.

12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.

13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.

14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.

Темы контрольной работы 2.

1. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.

2. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.

3. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.

4. Деловые интернет – коммуникации: правила поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосферах.

5. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).

6. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.

7. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.

8. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.

9. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.

13. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.

14. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.

15. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.

16. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.2.3. Защита практических работ

Тематика примерных практических занятий

1. Виды, функции, этапы общения
2. Средства общения. Структура общения.
3. Личность в организации
4. Общение и межличностные отношения.
5. Конфликты в деловых отношениях.
6. Этика деловой коммуникации
7. Речевой этикет в деловой коммуникации.
8. Официально-деловой стиль речи.
9. Деловая беседа.
10. Деловое совещание: подготовка и проведение.
11. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение
12. Письменные формы деловых взаимодействий.
13. Формы деловой переписки. Виды писем
14. Организационно-распределительная документация

Критерии оценивания выполнения заданий практических занятий

Аттестация	Балл	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоения умений и навыков
Аттестация по данному виду контроля пройдена	5	Максимальный уровень	Студент полностью выполнил задание практического занятия, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала.
	4	Средний уровень	Студент полностью выполнил задание практического занятия, показал хорошие знания и умения, но не смог полностью применить теоретические знания к реальным фактам.
	3	Минимальный уровень	Студент полностью выполнил задание практического занятия, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать факты.
Аттестация по данному виду контроля не пройдена	2	Минимальный уровень не достигнут	Студент не полностью выполнил задание практического занятия, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также неспособность пояснить факты социальной реальности.

2.3. Выполнение комплексного индивидуального задания на самостоятельную работу

Для оценивания навыков и опыта деятельности (владения), как результата обучения по дисциплине, не имеющей курсового проекта или работы, используется индивидуальное комплексное задание студенту.

Типовые шкала и критерии оценки результатов защиты индивидуального комплексного задания приведены в общей части ФОС образовательной программы.

Индивидуальное задание выполняется в виде письменной аналитической работы.

При подготовке письменной аналитической работы студенту следует использовать лекционные материалы, учебную литературу, периодические и другие источники и материалы, систематизируя и обобщая при этом нужную информацию по теме. Необходимо осуществлять творческий подход к использованию собранной информации с целью качественного выполнения учебного задания.

Типовые индивидуальные задания

1. Выполнить тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности».
2. Выполнить тест «Коммуникабельны ли вы?»
3. Составить самопрезентацию в форме Резюме при трудоустройстве.
4. Продумайте и проиграйте возможные речевые ситуации по следующим 3 темам:
 1. Презентация электрооборудования.
 2. Презентация электрического кабеля.
 3. Презентация распределительного щитка.

2.4. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условием допуска является положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.4.1. Процедура промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (3 семестр) и дифференцированного зачета (4 семестр). Зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения двух контрольных работ и предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

2.4.2.1. Типовые вопросы и задания для диф. зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Роль коммуникаций в менеджменте.
2. Коммуникативный ресурс в управлении.
3. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
4. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
5. Понятие коммуникации.
6. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций.
7. Типы и виды коммуникаций.
8. Устные деловые коммуникации.
9. Письменные деловые коммуникации.
10. Модели коммуникаций.
11. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
12. Содержание коммуникационного процесса.
13. Способы передачи и приема информации.
14. Элементы коммуникационного процесса.
15. Этапы коммуникационного процесса.

16. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
17. Направления коммуникаций.
18. Формы и методы организационных коммуникаций.
19. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
20. Деловые переговоры.
21. Публичное выступление как форма деловой коммуникации
22. Деловое общение в бизнесе
23. Барьеры в общении.
24. Этика деловых коммуникаций.
25. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу
26. Информационные технологии и деловые коммуникации
27. Имидж и репутация в деловой коммуникации
28. Неформальные коммуникации.
29. Особенности межличностных коммуникаций.
30. Коммуникационные стили.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

2. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

3. Подготовить доклад на предложенные темы, либо по выбору студента с презентацией, с учётом темы:

- телефон как средство делового общения;
- невербальные средства общения;
- культура делового общения и официальной переписки;
- деловое письмо;
- особенности языка служебных документов.

4. Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников на тему «Проблемы и перспективы функционирования социальных сетей для организации деловых отношений».

5. Выполнить презентации на темы:

- анализ деловых коммуникаций в России и за рубежом;
- проблемы и перспективы развития межкультурных коммуникаций.

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Составить портрет (в виде резюме либо схемы) руководителя организации с учетом важных коммуникативных навыков в его работе.
2. Разработать и выполнить тестовые задания на вопросы изученных тем дисциплины.
3. Составить деловое письмо руководителю организации.
4. Представить технику активного слушания.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.4.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

Критерии оценивания уровня усвоенных знаний

Балл	Уровень усвоения	Критерии оценивания уровня усвоенных знаний
5	Максимальный уровень	Студент правильно ответил на теоретический вопрос билета. Показал отличные знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.
4	Средний уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с небольшими неточностями. Показал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.
3	Минимальный уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей.
2	Минимальный уровень не достигнут	При ответе на теоретический вопрос студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

Критерии оценивания уровня освоенных умений

Балл	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоенных умений
5	Максимальный уровень	Студент правильно выполнил практическое задание. Показал отличные умения в рамках освоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.
4	Средний уровень	Студент выполнил практическое задание с небольшими неточностями. Показал хорошие умения в рамках освоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных

		вопросов.
3	Минимальный уровень	Студент выполнил практическое задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные умения в рамках освоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей.
2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении практического задания студент продемонстрировал недостаточный уровень умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

Шкала оценивания результатов составленных учебных таблиц

аттестация	балл	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня усвоенных знаний и умений
Аттестация по данному виду контроля пройдена	5	Максимальный	В работе соблюдены все критерии оценки
	4	Средний уровень	В работе выявлены несущественные ошибки, не повлиявшие на общий результат работы.
	3	Минимальный уровень	В таблице выявлены 2 существенные ошибки. Возможные ошибки: - не полное соответствие логико-композиционного построения таблицы и текста смысловому контексту учебного материала; - недостаточность избранной информации для полного раскрытия содержания изучаемого материала;
Аттестация по данному виду контроля не пройдена	2	Минимальный уровень не достигнут	В работе выявлены 3 и более существенных ошибок. - неграмотное использование научной терминологии, неуместные сокращения учебного материала, искажающие смысловой контекст; - полное несоответствие логико-композиционного построения таблицы, текста с смысловому контексту учебного материала; - недостаточность избранной информации для полного раскрытия содержания изучаемого материала; - структурно-смысловая организация текста таблицы громоздка, использование сложноподчиненных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вводных слов не обосновано.

Шкала оценивания результатов составленных студентами тестов

аттестация	балл	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня усвоенных знаний и умений
Аттестация по данному виду контроля пройдена	5	Максимальный	В работе соблюдены все критерии оценки
	4	Средний уровень	В работе выявлены несущественные ошибки, не повлиявшие на общий результат работы.
	3	Минимальный уровень	В тесте выявлены 2 существенные ошибки. Возможные ошибки:

			- не все задания сформулированы четко, понятно и толкуются однозначно; в ряде заданий имеются явно неподходящие ответы, либо подсказки, выдающие правильный ответ; - тесты не отражают весь спектр учебного материала. предложенного на осмысление, логическая последовательность не соблюдена;
Аттестация по данному виду контроля не пройдена	2	Минимальный уровень не достигнут	В работе выявлены 3 и более существенных ошибок: - вопросы тестовых заданий громоздкие, ответы разнокалиберные и по смыслу, и по объему; - не все задания сформулированы четко, понятно и толкуются однозначно; в ряде заданий имеются явно неподходящие ответы, либо подсказки, выдающие правильный ответ; - тесты не отражают весь спектр учебного материала. предложенного на осмысление, логическая последовательность не соблюдена; - в тестах не представлена достаточная информации для полного раскрытия содержания изученного материала; - в тестовых заданиях не обоснованно используются сложноподчиненные предложения, причастные и деепричастные обороты, вводные слова.

Критерии оценки учебной таблицы

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий	- грамотное использование научной терминологии, уместные сокращения учебного материала без ущерба смысловому контексту;
2. Логический критерий	- соответствие логико-композиционного построения таблицы и текста смысловому контексту учебного материала;
3. Информативный критерий	- достаточность избранной информации для полного раскрытия содержания изучаемого материала;
4. Стилистический критерий	- структурно-смысловая организация текста таблицы должна быть краткой, без использования сложноподчиненных предложений, лишних причастных и деепричастных оборотов, вводных слов.

Критерии оценки составленных тестовых заданий

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий	- вопросы тестовых заданий не должны быть громоздкими, ответы должны быть примерно одинаковыми и по смыслу, и по объему;

2. Логический критерий	задание должно быть сформулировано четко, понятно и должно толковаться однозначно; в заданиях не должно быть явно неподходящих ответов, либо подсказок, выдающих правильный ответ; - тесты должны отражать весь спектр учебного материала. предложенного на осмысление, в логической последовательности;
3. Информативный критерий	- в тестах должна быть представлена достаточная информации для полного раскрытия содержания изученного материала;
4. Стилистический критерий	- тестовое задание должно быть сформулировано кратко, желательно без использования сложноподчиненных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вводных слов.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при дифференцированном зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.