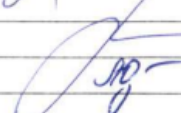


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПРИЕМ 2017 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

Деловая коммуникация

Направление подготовки/ специальность	27.03.05 Инноватика		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Инноватика		
Специализация	Предпринимательство в инновационной деятельности		
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат		
Курс	1	семестр	2
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	1		

Заведующий кафедрой -
руководитель отделения на
правах кафедры
Руководитель ООП
Преподаватель

	Лукьянова Н.А.
	Корниенко А.А.
	Карпова А.Ю.

2020 г.

1. Роль дисциплины «Деловая коммуникация» в формировании компетенций выпускника:

Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА)	Семестр	Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты освоения ООП	Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
					Код	Наименование
Деловая коммуникация	2	УК(У)-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах)	Р1 Р7	УК(У)-4.В1	Владеет навыками публичного выступления, самопрезентации
					УК(У)-4.В2	Владеет способностью вести дискуссию в профессиональной деятельности
					УК(У)-4.У1	Умеет применять основные правила в устной и письменной деловой коммуникации
					УК(У)-4.У2	Умеет осуществлять выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в профессиональном взаимодействии
					УК(У)-4.У3	Умеет использовать современные коммуникационные технологии в общении с партнерами
					УК(У)-4.У7	Умение проводить переговоры
					УК(У)-4.У9	Умение следовать этике деловой коммуникации
					УК(У)-4.31	Знает правила деловой коммуникации
					УК(У)-4.32	Знает нормы этикета и протоколы официальных мероприятий
					УК(У)-4.36	Знание лексики делового языка, правил устной и письменной речи
					УК(У)-4.39	Знание особенностей устного делового общения
					УК(У)-4.310	Знание правил оформления деловых документов
					УК(У)-4.312	Знание основ презентации

2. Показатели и методы оценивания

Планируемые результаты обучения по дисциплине		Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование раздела дисциплины	Методы оценивания (оценочные мероприятия)
Код				
РД-1	Владеть навыками выступления с докладами, презентациями, сообщениями по	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий	Презентация Тренинг

	общенаучной и профессиональной тематике		Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Тестирование Задание Зачет
РД-2	Владеть навыками ведения дискуссий в сфере профессиональной деловой коммуникации	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет
РД-3	Владеть навыками письменной деловой коммуникации с использованием профессиональной терминологии	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет
РД-4	Владеть навыками выбора стратегии регулирования конфликтной ситуации в деловой коммуникации	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет
РД-5	Владеть навыками использования современных коммуникационных технологий в общении с партнерами	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет
РД-6	Знать правила деловой коммуникации	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет
РД-7	Иметь представление об этикетных нормах и протоколе официальных мероприятий	УК(У)-4	Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет

3. Шкала оценивания

Порядок организации оценивания результатов обучения в университете регламентируется отдельным локальным нормативным актом – «Система оценивания результатов обучения в Томском политехническом университете (Система оценивания)» (в действующей редакции). Используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов обучения. Итоговая оценка (традиционная и литерная) по видам учебной деятельности (изучение дисциплин, УИРС, НИРС, курсовое проектирование, практики) определяется суммой баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации (итоговая рейтинговая оценка - максимум 100 баллов).

Распределение основных и дополнительных баллов за оценочные мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации устанавливается календарным рейтинг-планом дисциплины.

Рекомендуемая шкала для отдельных оценочных мероприятий входного и текущего контроля

% выполнения задания	Соответствие традиционной оценке	Определение оценки
90%÷100%	«Отлично»	Отличное понимание предмета, всесторонние знания, отличные умения и владение опытом практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, их качество оценено количеством баллов, близким к максимальному
70% - 89%	«Хорошо»	Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов
55% - 69%	«Удовл.»	Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество некоторых из них оценено минимальным количеством баллов
0% - 54%	«Неудовл.»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

Шкала для оценочных мероприятий зачета

Степень сформированности результатов обучения	Балл	Соответствие традиционной оценке	Определение оценки
90%÷100%	90 ÷ 100	«Отлично»	Отличное понимание предмета, всесторонние знаний, отличные умения и владение опытом практической деятельности
70% ÷ 89%	70 ÷ 89	«Хорошо»	Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности

55% ÷ 69%	55 ÷ 69	«Удовл.»	Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности
0% ÷ 54%	0 ÷ 54	«Неудовл.»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям
55%÷100%	55 ÷ 100	«Зачтено»	Результаты обучения соответствуют минимально достаточным требованиям
0% ÷ 54%	0 ÷ 54	«Не зачтено»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

4. Перечень типовых заданий

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
1.	Презентация	Темы: 1. Этические проблемы деловых отношений. 2. Коммуникативная культура в деловом общении. 3. Приемы общения. 4. Конфликты в организации
2.	Тестирование	Вопросы: 1. Общение осуществляемое с помощью третьего лица называется: а) непосредственным; б) опосредованным; в) косвенным. Ответ: А 2. Средства общения, связанные сприкосновениями называют: а) тактильными; б) ольфакторными; в) экстралингвистическими. Ответ: А 3. Верно ли то, что у человека также как и у животных цели общения не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей? а) да; б) нет. Ответ: Б 4. Общение при помощи жестов, мимики и пантомимики называют а) вербальным; б) невербальным; в) кондиционным. Ответ Б
3.	Задание	(Выполняется в электронном курсе: stud.lms.tpu.ru) Пример задания: Уважаемые студенты, предлагаем выполнить задание, которое поможет Вам самостоятельно анализировать конфликтную ситуацию в профессиональной деятельности; идентифицировать

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		вид, структурные элементы и стадии конфликта; определять характер источников организационного конфликта и стратегию поведения его участников <i>Инструкция:</i> 1. Прочтите описание конфликтной ситуации «Бунт на корабле», приведённой после критериев оценки. 2. Впишите в таблицу ответ на каждое из заданий приведенных ниже, выбрав соответствующий вариант из представленных в скобках: а) Определите вид конфликта между генеральным директором и руководителем службы персонала по степени вовлеченности людей в конфликт (внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, внутригрупповой, межгрупповой, этнический); б) Определите характер источников организационного конфликта (ресурсный конфликт, инновационный конфликт, структурный конфликт, позиционный конфликт, конфликт справедливости, динамический конфликт); с) Определите первоначальную стратегию поведения руководителя службы персонала в данной конфликтной ситуации согласно концепции Томаса – Киллмена (соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество). 3. Пришлите на проверку заполненную таблицу в документе формата MS Word прикрепленным файлом.
4.	Тренинг	Описание упражнения: Тренер просит выйти 7-10 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет правила: 6-9 человек выходят за двери, одному (тот, кто остался) тренер зачитывает текст. Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию. Обсуждение: процент оставшейся информации от первоначального текста, коммуникативные барьеры, способы повышения качества передачи информации (активное слушание). Время: 15-20 минут Примеры текстов: Текст 1. <i>Руководство зоопарка северной Каролины недавно предупредило посетителей, чтобы они не давали обезьянам зажженные сигареты. Чем было вызвано такое неожиданное</i>

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		<i>требование? Неужели обезьяны курят? Неужели они приобрели эту вредную привычку? Конечно, нет. Объяснение гораздо проще и смешнее. Эти маленькие попрошайки используют сигареты (и не без успеха) для того, чтобы избавиться от блох. Они подносят зажженный конец сигареты к своей шерсти и держат до тех пор, пока блохи от жары не начнут выпрыгивать. Теперь, когда у вас уже не осталось сомнений в том, что обезьяны достаточно разумны, вас не удивляет тот факт, что и они сами нашли эффективный способ борьбы со своими мучителями.</i> <i>Единственная беда состояла в том, что некоторые, самые неразумные представители обезьяньего племени, причинили себе серьезные ожоги, неаккуратно обращались с сигаретами. И, как следствие этого, руководство зоопарка положило конец этой практике, для того чтобы спасти некоторых обезьян от самосожжения.</i> Текст 2. Иван Петрович ждал Вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-ой комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20-го февраля.
5.	Зачет	Вопросы к зачету: 1. Общение как коммуникативная деятельность. 2. Невербальные средства общения. 3. Конфликты в деловом общении: их виды и пути разрешения. 4. Психологические особенности деловой коммуникации. 5. Спор в деловом общении. 6. Барьеры общения и способы их преодоления. 7. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения. 8. Технология организации и проведения дискуссии. 9. Психологические методы и приемы эффективного общения с клиентами. 10. Современные деловые коммуникации: правила, приемы, технологии. 11. Общение как коммуникация. Структура общения. 12. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации. 13. Особенности манипулятивного общения.
6.	Эссе	Темы: 1. Виды деловой коммуникации, их специфика.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность. 3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах. 4. Письменная форма коммуникации и деловая переписка. 5. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения. 6. Технические средства коммуникации. 7. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках. 8. Деловые межкультурные коммуникации. 9. Методы диагностики конфликтов в коллективе и их урегулирования. 10. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе. 11. Деловые коммуникации в деятельности маркетолога. 12. Стили делового общения.

1. Методические указания по процедуре оценивания

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
1.	Презентация	Выбрать тему презентации для представления на практическом занятии, согласовав ее с преподавателем. Количество слайдов – не более 10, время выступления – 5-6 минут. Критерии оценивания: 1. Содержание: в презентации раскрыта тема – 5 баллов. 2. Дизайн: оформление слайдов не перегружено текстом, иллюстрации, графики и таблицы соответствуют теме – 3 балла. 3. Выступление: выступающий свободно излагает материал (не зачитывает), отвечает на вопросы по теме презентации – 8баллов. Максимальное кол-во баллов за презентацию: 15
2.	Тестирование	Критерии оценивания: Максимальное число баллов, полученных за тест из 10 вопросов = 10 баллов. Исходя из этой суммы показатель уровня сформированности умений рассчитывается следующим образом: • Высокий уровень: от 8 до 10 баллов (80% и более правильных ответов). • Средний уровень: от 6 до 7 баллов; • Низкий уровень: менее 6 баллов (рекомендовано повторное прохождение теста)

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
3.	Задание	Зайдите в курс «Деловая коммуникация» на сайте Stud.lms.tpu.ru. Выберите необходимый модуль в соответствии с рейтинг-планом. Ознакомьтесь с критериями оценивания. Составьте ответ на задание в соответствии с критериями оценивания. Прикрепите в соответствующий раздел электронного курса. В течение 5 дней будет представлен комментарий и оценка работы.
4.	Тренинг	Критерии оценивания 1. Процент извлеченной информации – 4 баллов 2. Связное и логичное изложение – 4 баллов 3. Правильное определение коммуникативных барьеров – 4 баллов 4. Правильное определение способов их преодоления – 4 баллов Максимальный балл за тренинг: 16 баллов
5.	Зачет	Зачет осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации ТПУ. Студентам предлагается ответить на 2 вопроса. Каждый вопрос оценивается в баллах. Критерии оценки ответа на зачете: Ответ оценивается <i>от 35 до 40 баллов</i>, в том случае, если ответ соответствует следующим критериям: студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником; изложил материал грамотным языком в необходимой последовательности; продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов. Ответ оценивается <i>от 30 до 35 баллов</i> в том случае, если ответ в основном соответствует требованиям на отличную отметку, но при этом существует один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; допущена ошибка или более двух недочетов при ответе на второстепенные вопросы. Ответ оценивается <i>от 25 до 30 баллов</i> в том случае, если в процессе ответа неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; студент не смог привести примеры для прояснения теории; при изложении теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных компетенций. Ответ оценивается как <i>неудовлетворительный</i> в том случае, если студент не смог

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания																				
		раскрыть теоретическое содержание материала в минимальном объеме, предусмотренном программой; отсутствует последовательность изложение и употребление необходимой терминологии; Все ответы сопровождаются наводящими вопросами преподавателя.																				
6.	Эссе	Критерии оценивания: Максимальный балл за эссе составляет 10 баллов. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериям: <table><tr><th>Критерии оценки эссе</th><th>Кол-во баллов</th></tr><tr><td>Определение предмета эссе (наличие грамотного, развернутого ответа на поставленный вопрос)</td><td>2</td></tr><tr><td>Обозначение круга научных понятий и теорий, понимание и правильное использование специальных терминов</td><td>1</td></tr><tr><td>Использование основных категорий анализа, выделение причинно-следственных связей</td><td>1</td></tr><tr><td>Сохранение логики рассуждений при переходе от одной части к другой</td><td>1</td></tr><tr><td>Аргументация основных положений эссе</td><td>1</td></tr><tr><td>Умение делать промежуточные и конечные выводы</td><td>1</td></tr><tr><td>Иллюстрация научных понятий соответствующими практическими примерами</td><td>1</td></tr><tr><td>Способность дать личную субъективную оценку по исследуемой проблеме</td><td>1</td></tr><tr><td>Презентация эссе, включающая умение разделить эссе на смысловые части</td><td>1</td></tr></table>	Критерии оценки эссе	Кол-во баллов	Определение предмета эссе (наличие грамотного, развернутого ответа на поставленный вопрос)	2	Обозначение круга научных понятий и теорий, понимание и правильное использование специальных терминов	1	Использование основных категорий анализа, выделение причинно-следственных связей	1	Сохранение логики рассуждений при переходе от одной части к другой	1	Аргументация основных положений эссе	1	Умение делать промежуточные и конечные выводы	1	Иллюстрация научных понятий соответствующими практическими примерами	1	Способность дать личную субъективную оценку по исследуемой проблеме	1	Презентация эссе, включающая умение разделить эссе на смысловые части	1
Критерии оценки эссе	Кол-во баллов																					
Определение предмета эссе (наличие грамотного, развернутого ответа на поставленный вопрос)	2																					
Обозначение круга научных понятий и теорий, понимание и правильное использование специальных терминов	1																					
Использование основных категорий анализа, выделение причинно-следственных связей	1																					
Сохранение логики рассуждений при переходе от одной части к другой	1																					
Аргументация основных положений эссе	1																					
Умение делать промежуточные и конечные выводы	1																					
Иллюстрация научных понятий соответствующими практическими примерами	1																					
Способность дать личную субъективную оценку по исследуемой проблеме	1																					
Презентация эссе, включающая умение разделить эссе на смысловые части	1																					