

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПОДИСЦИПЛИНЕ
ПРИЕМ 2017 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

Деловая коммуникация

Направление подготовки/ специальность	09.03.04 Программная инженерия		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Программная инженерия		
Специализация	Разработка программно-информационных систем		
Уровень образования	высшее образование –бакалавриат		
Курс	1	семестр	1
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	1		

Заведующий кафедрой -
руководитель отделения на
правах кафедры
Руководитель ООП
Преподаватель

	Н.А. Лукьянова
	Е.С. Чердынцев
	З.С. Завьялова

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	1,2	УК(У)-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах)	Р5	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)-4.31	Знает правила деловой коммуникации
					УК(У)-4.32	Знает нормы этикета и протоколы официальных мероприятий

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 общенаучной и профессиональной тематике	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	Презентация Тренинг Тестирование Задание Зачет

			Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	
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

			деловой коммуникации	
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 знания, 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)

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 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

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 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. <i>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.</i>
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.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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. 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

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
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)
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 балла
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

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания																				
		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 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																					