ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПОДИСЦИПЛИНЕ
(Адаптационная дисциплина для обучения инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья)
ПРИЕМ 2018 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

Деловое общение

Направление подготовки/ специальность	**Для всех направлений подготовки бакалавриата, для всех специальностей**		
Образовательная программа (направленность (профиль))			
Специализация			
Уровень образования	высшее образование – бакалавриат / специалитет		
Курс		семестр	**1, 2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из семестров)**
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	**2**		

Заведующий кафедрой - руководитель отделения на правах кафедры		Лукьянова Н.А.
Руководитель АОП		
Преподаватель		Конюхова Т.В.

2020 г.

дисциплины «Деловое общение» в формировании компетенций выпускника:

Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА)	Семестр	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций		Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
				Код индикатора	Наименование индикатора достижения	Код	Наименование
Бакалавриат							
Деловое общение	1, 2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из семестров)	УК(У)-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	И.УК(У)-6.1	Находит и использует источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний	УК(У)-6.1В1	Владеет навыками использовать источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний
						УК(У)-6.1У1	Умеет находить и использовать источники получения дополнительной информации
						УК(У)-6.1З1	Знает основные источники получения дополнительной информации
				И.УК(У)-6.2	Анализирует основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	УК(У)-6.2В1	Владеет возможностями и инструментами непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
						УК(У)-6.2У1	Умеет использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования
						УК(У)-6.2З1	Знает основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям
Специалитет							
Деловое общение	1, 2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из	УК(У)-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение	И.УК(У)-6.1	Находит и использует источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний	УК(У)-6.1В1	Владеет навыками использовать источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний
						УК(У)-6.1У1	Умеет находить и использовать источники получения дополнительной информации

Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА)	Семестр	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций		Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
				Код индикатора	Наименование индикатора достижения	Код	Наименование
	семестро в)		всей жизни			УК(У)-6.1З1	Знает основные источники получения дополнительной информации
				И.УК(У)-6.2	Анализирует основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	УК(У)-6.2В1	Владеет возможностями и инструментами непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
						УК(У)-6.2У1	Умеет использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования
						УК(У)-6.2З1	Знает основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям

2. Показатели и методы оценивания

Планируемые результаты обучения по дисциплине		Код индикатора достижения контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование раздела дисциплины	Методы оценивания (оценочные мероприятия)
Код	Наименование			
РД-1	Знает основные нормы и правила вербального и невербального делового общения	И.УК(У)-6.1 И.УК(У)-6.2	Раздел 1. Основные характеристики делового общения и этикетные нормы Раздел 2. Устное деловое общение и его формы Раздел 3. Деловая документация, деловое письмо и его специфика Раздел 4. Конфликты и их преодоление в деловом общении	Семинар, тестирование, кейс-задание, ИДЗ
РД-2	Умеет оценивать конфликтную ситуацию в деловом общении и выбирать оптимальный стиль поведения и стратегию управления конфликтом	И.УК(У)-6.1 И.УК(У)-6.2	Раздел 4. Конфликты и их преодоление в деловом общении	Семинар, тестирование, кейс-задание, ИДЗ
РД -3	Владеет навыками осуществления делового общения в письменной и/или устной форме	И.УК(У)-6.1 И.УК(У)-6.2	Раздел 1. Основные характеристики делового общения и этикетные нормы	Семинар, тестирование, кейс-

			Раздел 2. Устное деловое общение и его формы Раздел 3. Деловая документация, деловое письмо и его специфика Раздел 4. Конфликты и их преодоление в деловом общении	задание, ИДЗ

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 дифференцированного зачета / 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, необходимые результаты обучения сформированы, их качество оценено количеством баллов, близким к максимальному
70% ÷ 89%	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%	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
55% ÷ 100%	55 ÷ 100	«Зачтено»	Результаты обучения соответствуют минимально достаточным требованиям
0% ÷ 54%	0 ÷ 54	«Неудовл.»/ «Не зачтено»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

4. Перечень типовых заданий

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
1.	Тестирование	(Выполняется в электронном курсе в рамках лекции: stud.lms.tpu.ru) Вопросы: Задание 1.Установите последовательность расположения элементов в интерактивной модели коммуникации 1. отправитель 2. сообщение 3. канал передачи 4. получатель 5. обратная связь Ответ: 1-2-3-4-5 Задание 2.Верно или неверно высказывание:интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи 1. верно 2. неверно Ответ: 1. верно Задание 3. Укажите ошибки, которые совершает отвечающий по телефону из-за отсутствия интереса 1. Недружелюбие, сухость в общении

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		2. Подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью 3. Нетерпение 4. Неумелая постановка вопросов Ответ: 1. Недружелюбие, сухость в общении 2. Подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью 3. Нетерпение
2.	Семинар	Вопросы: 1. Какие элементы включает структура делового общения? 2. Опишите сущность и особенности организации суггестивного общения. 3. Назовите особенности приветствия и представления членов делегации перед началом деловых переговоров.
3.	Кейс-задание	Многие сотрудники в типографии после модернизации предприятия оказались для компании лишними. Руководитель службы персонала и директор долгое время не могли определиться с подходящим вариантом сокращения сотрудников. Глава компании утверждал – нужно увольнять часть сотрудников, по мнению руководителя службы персонала – некоторые должны быть переведены на неполный рабочий день с меньшей зарплатой. Между ними возник конфликт. Генеральный директор обвинил руководителя службы персонала в попытках быть «добреньким» за счет компании, тот же упрекнул своего шефа в бесчеловечности и написал заявление об увольнении. Работники HR-отдела сообщили директору, что планируют следовать примеру своего начальника. Для понимания способа решения возникшего конфликта следует учесть суть претензий: - сотрудники требовали не увольнять своего руководителя - сотрудники показали генеральному директору, что у них сформировалась сплоченная команда профессионалов, мнение которой не учитывается Задание к кейсу: Идентифицируйте структурные элементы конфликта. 1. Опишите стадииконфликта, представленные в кейсе. 2. Определите первоначальную стратегию поведения, которой придерживался директор организации. 3. Обозначьте стратегию урегулированияконфликта, которую необходимо выбрать руководителю. Обоснуйте свой ответ.
4.	ИДЗ	(Выполняется в электронном курсе: stud.lms.tpu.ru)

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		Изучите перечень предложенных вам объявлений о вакантных должностях. Выберите одно из объявлений. Подготовьте резюме на вакантную должность.
5.	Зачет	Вопросы на зачет: 1. Выступление. Виды выступлений. Особенности выступления перед разными группами людей 2. Правила публичного выступления. Этапы и рекомендациипланирования и подготовки к нему 3. Деловой этикет и деловое общение 4. Технология и правила подготовки речи выступления 5. Правила подготовки и работы с презентацией 6. Умение держаться и эмоциональный настрой во время публичного выступления 7. Деловые переговоры 8. Способы привлечения и удержания внимания партнера по коммуникации 9. Правила и приемы взаимодействия с аудиторией. Ошибки выступающего в публичной речи 10. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления 11. Деловой спор и деловая беседа: общее и отличное 12. Самопрезентация как вид публичного выступления. Особенности подготовки 13. Исторические тенденции развития форм ораторского мастерства 14. Особенности официально-делового письменного стиля 15. Личная и служебная деловая документация и правила ее оформления 16. Деловая переписка в традиционном и электронном формате: специфика и требования 17. Конфликты в деловых отношениях: причины, разновидности, структура, динамика 18.Стили поведения в деловом конфликте 19. Средства предотвращения конфликтов, методы и этика управления конфликтом 20. Условия эффективного делового взаимодействия и модели коммуникации

5. Методические указания по процедуре оценивания

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
1.	Тестирование	Зайдите в курс «Управление эмоциональным интеллектом» на сайте stud.lms.tpu.ru. Выберите необходимый модуль и блок теоретического материала в формате «Лекция» в соответствии с рейтинг-планом. Изучите теоретический материал и пройдите тестовые задания в конце лекции. Критерии оценивания: каждое верно выполненное задание – 1 балл. Максимальное количество баллов за лекцию - 3
2.	Семинар	Выбрать вопрос в рамках темы занятия, согласовав ее с преподавателем. Вопрос представляется в

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		форме краткого доклада в аудитории и может (по желанию) сопровождаться презентацией в ppt (pptx). Время выступления – 5-7 минут. Если используется презентация, то количество слайдов – не более 10. Критерии оценивания: - в выступлении раскрыта тема – до 1 балла - выступающий свободно излагает материал (не зачитывает), отвечает на вопросы по теме – до 2 баллов
3.	Кейс-задание	Задание выполняется в аудитории на практическом занятии. Студентам предлагается для анализа ситуация и обозначаются пункты для анализа. Критерии оценивания: - корректность ответа – до 1 балла - аргументация ответа – до 2 баллов
4.	ИДЗ	Зайдите в курс «Деловое общение» на сайте stud.lms.tpu.ru.Выберите необходимоезадание в соответствии с рейтинг-планом. Выполните его с учетом критериев оценивания, обозначенных для каждого конкретного ИДЗ. Прикрепите в соответствующий раздел электронного курса
5.	Зачет	Зачет осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации ТПУ Вопросы на зачет: 1. Выступление. Виды выступлений. Особенности выступления перед разными группами людей 2. Правила публичного выступления. Этапы и рекомендации планирования и подготовки к нему 3. Деловой этикет и деловое общение 4. Технология и правила подготовки речи выступления 5. Правила подготовки и работы с презентацией 6. Умение держаться и эмоциональный настрой во время публичного выступления 7. Деловые переговоры 8. Способы привлечения и удержания внимания партнера по коммуникации 9. Правила и приемы взаимодействия с аудиторией. Ошибки выступающего в публичной речи 10. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления 11. Деловой спор и деловая беседа: общее и отличное 12. Самопрезентация как вид публичного выступления. Особенности подготовки 13. Исторические тенденции развития форм ораторского мастерства 14. Особенности официально-делового письменного стиля 15. Личная и служебная деловая документация и правила ее оформления 16. Деловая переписка в традиционном и электронном формате: специфика и требования

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		17. Конфликты в деловых отношениях: причины, разновидности, структура, динамика 18.Стили поведения в деловом конфликте 19. Средства предотвращения конфликтов, методы и этика управления конфликтом 20. Условия эффективного делового взаимодействия и модели коммуникации Критерии оценки ответа на зачете: Ответ оценивается ***от 15 до 20 баллов***, в том случае, если ответ соответствует следующим критериям: студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 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 ***от 10 до 15 баллов*** 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 ***от 5 до 10 баллов***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 ***неудовлетворительный*** 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. При устном ответе преподаватель может повысить отметку за оригинальный ответ на вопрос; за решение более сложной задачи (кейса) или ответ на более сложный вопрос, предложенные обучающемуся дополнительно после выполнения имзаданий.