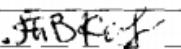


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПОДИСЦИПЛИНЕ
(Адаптационная дисциплина для обучения инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья)

ПРИЕМ 2017 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.

1. Роль дисциплины «Деловое общение» в формировании компетенций выпускника:

Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА)	Семестр	Наименование компетенции	Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
			Код	Наименование
Бакалавриат				
Деловое общение	1, 2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из семестров)	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК(У)-6.В2	Владеет навыками использовать источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний
			УК(У)-6.В3	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.У4	Умеет находить и использовать источники получения дополнительной информации
			УК(У)-6.У5	Умеет использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования
			УК(У)-6.З3	Знает основные источники получения дополнительной информации
			УК(У)-6.З4	Знает основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям
УК(У)-6.З5	Знает способы личностного роста с учетом профессиональной деятельности			
Специалитет				
Деловое общение	1, 2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из семестров)	Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК(У)-6.В2	Владеет навыками использовать источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний
			УК(У)-6.В3	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.У4	Умеет находить и использовать источники получения дополнительной информации
			УК(У)-6.У5	Умеет использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования
			УК(У)-6.З3	Знает основные источники получения дополнительной информации
			УК(У)-6.З4	Знает основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям
УК(У)-6.З5	Знает способы личностного роста с учетом профессиональной деятельности			

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			
Бакалавриат				
РД-1	Знает основные нормы и правила вербального и невербального делового общения	УК(У)-6	Раздел 1. Основные характеристики делового	Семинар, тестирование, кейс-задание, ИДЗ

			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	
РД-2	Умеет оценивать конфликтную ситуацию в деловом общении и выбирать оптимальный стиль поведения и стратегию управления конфликтом	УК(У)-6	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	УК(У)-6	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
Специалитет				
РД-1	Знает основные нормы и правила вербального и невербального делового общения	УК(У)-6	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	УК(У)-6	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	УК(У)-6	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

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

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 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.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 стадии конфликта, представленные в кейсе. 2. Определите первоначальную стратегию поведения, которой придерживался директор организации. 3. Обозначьте стратегию урегулирования конфликта, которую необходимо выбрать руководителю. Обоснуйте свой ответ.
4.	ИДЗ	(Выполняется в электронном курсе: stud.lms.tpu.ru) 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 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 17. Конфликты в деловых отношениях: причины, разновидности, структура, динамика 18. Стили поведения в деловом конфликте 19. Средства предотвращения конфликтов, методы и этика управления конфликтом

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 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 необходимое задание 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

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		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 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 пояснения теории; при изложении теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных компетенций.

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		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 им заданий.