

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

**ПРИЕМ 2019 г.**  
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очно-заочная

**Деловое общение**

Направление подготовки/ специальность	09.04.03 Прикладная информатика		
Образовательная программа (направленность (профиль))			
Специализация			
Уровень образования	высшее образование – магистратура		
Курс	семестр	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	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций		Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
				Код индикатора	Наименование индикатора достижения	Код	Наименование
Деловое общение	2, 3, 4 (дисциплина по выбору, реализуется в одном из семестров)	УК(У)-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	И.УК(У)-6.1	Решает задачи собственного личного и профессионального развития, определяет и реализовывает приоритеты совершенствования собственной деятельности на основе самооценки	УК(У)-6.1B1	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)-6.1У1	Умеет определять задачи саморазвития, цели и приоритеты личностного роста с учетом профессиональной деятельности
						УК(У)-6.131	Знает способы личностного роста с учетом профессиональной деятельности
						УК(У)-6.132	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	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	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	Раздел 1. Основные характеристики делового общения и этикетные нормы Раздел 2. Устное деловое общение и	Семинар, тестирование, кейс-задание, ИДЗ

			его формы Раздел 3. Деловая документация, деловое письмо и его специфика Раздел 4. Конфликты и их преодоление в деловом общении	
--	--	--	---	--

### 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	<p>(Выполняется в электронном курсе в рамках лекции: stud.lms.tpu.ru)</p> <p>Вопросы:</p> <p>Задание 1. Установите последовательность расположения элементов в интерактивной модели коммуникации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. отправитель</li> <li>2. сообщение</li> <li>3. канал передачи</li> <li>4. получатель</li> <li>5. обратная связь</li> </ol> <p>Ответ: 1-2-3-4-5</p> <p>Задание 2. Верно или неверно высказывание: интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. верно</li> <li>2. неверно</li> </ol> <p>Ответ: 1. верно</p>

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		<p>Задание 3. Укажите ошибки, которые совершает отвечающий по телефону из-за отсутствия интереса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недружелюбие, сухость в общении</li> <li>2. Подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью</li> <li>3. Нетерпение</li> <li>4. Неумелая постановка вопросов</li> </ol> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недружелюбие, сухость в общении</li> <li>2. Подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью</li> <li>3. Нетерпение</li> </ol>
2.	Семинар	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие элементы включает структура делового общения?</li> <li>2. Опишите сущность и особенности организации суггестивного общения.</li> <li>3. Назовите особенности приветствия и представления членов делегации перед началом деловых переговоров.</li> </ol>
3.	Кейс-задание	<p>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.</p> <p>Для понимания способа решения возникшего конфликта следует учесть суть претензий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сотрудники требовали не увольнять своего руководителя</li> <li>- сотрудники показали генеральному директору, что у них сформировалась сплоченная команда профессионалов, мнение которой не учитывается</li> </ul> <p>Задание к кейсу:</p> <p>Идентифицируйте структурные элементы конфликта.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите стадии конфликта, представленные в кейсе.</li> <li>2. Определите первоначальную стратегию поведения, которой придерживался директор</li> </ol>

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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 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.

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		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 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

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		<p>13. Исторические тенденции развития форм ораторского мастерства</p> <p>14. Особенности официально-делового письменного стиля</p> <p>15. Личная и служебная деловая документация и правила ее оформления</p> <p>16. Деловая переписка в традиционном и электронном формате: специфика и требования</p> <p>17. Конфликты в деловых отношениях: причины, разновидности, структура, динамика</p> <p>18. Стили поведения в деловом конфликте</p> <p>19. Средства предотвращения конфликтов, методы и этика управления конфликтом</p> <p>20. Условия эффективного делового взаимодействия и модели коммуникации</p> <p>Критерии оценки ответа на зачете:</p> <p>Ответ оценивается <b>от 15 до 20 баллов</b>, 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.</p> <p>Ответ оценивается <b>от 10 до 15 баллов</b> 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.</p> <p>Ответ оценивается <b>от 5 до 10 баллов</b> 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.</p> <p>Ответ оценивается как <b>неудовлетворительный</b> в том случае, если студент не смог раскрыть теоретическое содержание материала в минимальном объеме, предусмотренном программой; отсутствует последовательность изложения и употребление необходимой терминологии; все ответы сопровождаются наводящими вопросами преподавателя.</p> <p>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.</p>