Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Дисциплины Б1.О.17 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.04 «Государственное муниципальное управление»

Профиль «Муниципальное управление»

Квалификация выпускника бакалавр

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
дисциплины Б1.О.17 «Деловые коммуникации»

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код индикатора достижения компетенций	Наименование оценочного средствai иных материалов	Кол-во
1	Раздел 1-3	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ОПК-7.2	Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций, описание шкал оценивания	4
2			Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценкизнаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	2
3			Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	3

1 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Описание шкалы оценивания сформированности компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине оценивается двумя оценками: «зачтено», «не зачтено».

1.2 Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции (индикатора достижения компетенции)	Результат обучения по дисциплине	Критерии и показатели оценивания результатов обучения	
		«не зачтено»	«зачтено»
1	2	3	4
УК-4 (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)	Знать основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации	Фрагментарные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы включая вопросы коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации./ Отсутствие знаний.	Сформированные и систематические знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы включая вопросы коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации

	Уметь подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации.	Фрагментарное умение подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации. / Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации.
	Владеть культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений.	Фрагментарное владение культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений. / Отсутствие навыков	Успешное и систематическое применение навыков владения культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации отношений.

ОПК-7 (ОПК-7.2)	Знать основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации.	Фрагментарные основных принципов анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации. / Отсутствие знаний.	Сформированные и систематические знания основных принципов анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации.
	Уметь эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций.	Фрагментарное умение эффективного взаимодействования с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций. / Отсутствие умений	Успешное и систематическое умение эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций.

	Владеть навыками практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.	Фрагментарное владение навыками практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок. / Отсутствие навыков	Успешное и систематическое применение навыков практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.

1.3 Описание шкалы оценивания освоения дисциплины в форме зачета

Знания, умения, навыки обучающегося по дисциплине оцениваются оценками: «зачтено», «не зачтено».

1.4 Описание показателей и критериев оценивания компетенцийдисциплины в форме зачета

Оценка	Критерии
1	*2*
Зачтено	выполнен установленный по дисциплине объем самостоятельных работ, в процессе обучения или в ходе собеседования (при необходимости) продемонстрированы достаточно твердые знания материала, умения и навыки их использования при решении конкретных задач, показана сформированность соответствующих компетенций, проявлено понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, даны правильные, полные ответы на большинство вопросов; нет грубых ошибок, при ответах на отдельные вопросы могут быть допущены отдельные неточности
Не зачтено	не выполнен установленный по дисциплине объем самостоятельных работ, соответствующие компетенции не сформированы полностью или частично, в ходе собеседования не дано ответа, или даны неправильные ответы на большинство вопросов, продемонстрировано непонимание сущности предложенных вопросов, допущены грубые ошибки при ответе на вопросы

2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Вопросы к зачету

№ вопроса	Вопросы	Коды индикаторов достижения компетенций
1	2	3
1	Предмет, объект, цели, категории и принципы дисциплины.Коммуникации и общение.	УК-4.1
2	Характеристики общения: коммуникативная, интерактивная иперцептивная стороны общения (краткая характеристика).	УК-4.1
3	Вербальный канал общения (формы речевого общения, успешность ипричины неэффективного общения, ошибки слушания).	УК-4.1
4	Невербальные средства общения, их виды и характеристики общения.	УК-4.1
5	Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.	УК-4.1
6	Формы барьеров общения, их характеристики и преодоление.	УК-4.1
7	Формы группового делового общения (деловые встречи и коммерческие переговоры).	УК-4.3
8	Переговорный процесс: сущность, этапы. Метод принципиальных переговоров.	УК-4.3
9	Формы группового делового общения (совещания, конференции, презентации).	УК-4.3
10	Приемы как форма делового общения.	УК-4.3
11	Деловая беседа как основная форма делового общения.	УК-4.3
12	Деловая беседа: виды и функции. Модели поведения участников дел. беседы.	УК-4.3
13	Особенности письменной деловой коммуникации. Резюме: содержание, виды.	УК-4.2
14	Особенности официально деловой речи: функции официального документа.	УК-4.2
15	Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов.	УК-4.2
16	Индивидуальные формы делового общения.	ОПК-7.2
17	Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.	ОПК-7.2
18	Взаимодействие в управленческом общении.	ОПК-7.2
19	Конфликт в деловой коммуникации.	УК-4.1
20	Способы преодоления конфликтной ситуации.	УК-4.1
21	Стадии развития конфликта.	УК-41
22	Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование.	УК-4.2
23	Влияние организационной культуры на информационные потоки.	ОПК-7.2
24	Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы.	ОПК-7.2
25	Правила служебного этикета: этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.	ОПК-7.2

2.2. Практическое задание.

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю.

Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
2. В чём состоят отличительные особенности делового общения?
3. Каковы закономерности межличностного общения?

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

1. Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры СМК-П-02.01-04-21 / разраб. Т.А. Лашина. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2021. – 15 с.
2. Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий. СМК-П-02.01-01-20 / разраб. Т.А. Лашина. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2023. – 8 с.
3. Рабочая программа дисциплины Б1.О.17 «Деловые коммуникации» / разраб. И.М. Лаврухина. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2024. – 27 с.