**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль)

**Эффективное государственное управление**

Уровень программы

**бакалавриат**

Форма обучения

**Очно-заочная**

Рязань

2024 г.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ»



УТВЕРДЖЕНО

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно- Проректор по учебной работе

Методического совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.И. Паничкин

Протокол № 1 от 23 августа 2024 г. Личная подпись инициалы, фамилия

«23» августа 2024 года

**Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и основной профессиональной образовательной программы.

Фонд оценочных средств представляет собой комплекс учебных заданий, предназначенных для измерения уровня достижений обучающимся установленных результатов обучения, и используется при проведении текущей и промежуточной аттестации (в период зачетно-экзаменационной сессии).

Цель ФОС – установление соответствия уровня подготовки обучающихся на данном этапе обучения требованиям рабочей программы дисциплины.

Основными задачами ФОС по учебной дисциплине являются:

* контроль достижений целей реализации ОП – формирование компетенций;
* контроль процесса приобретения обучающимся необходимых знаний, умений, навыков(владения/опыта деятельности) и уровня сформированности компетенций;
* оценка достижений обучающегося;
* обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование методов обучения в образовательном процессе.

**1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

Процесс освоения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| 2 | ОПК-2 | Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов |

**Формы текущего контроля успеваемости**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и содержание по темам (разделам)** | **Краткое содержание** | **Формы текущего контроля** | **Компетенции** |
| Деловая коммуникации. Понятие и сущность. Виды и формы | Понятие деловой коммуникации Виды коммуникативных барьеров Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса Деловой этикет и его значение Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров. Телефонный этикет. Генезис корпоративной культуры | О З | УК-4  ОПК-2 |
| Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности | Эмоциональный интеллект.  Особенности генезиса и развития эмоционального интеллекта Психологическое типирование личности. Теория темперамента. Соционика. Психологическое портретирование Различные | О З | УК-4  ОПК-2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | технологии таим – менеджмента. Формирование и развитие лидерских качеств личности |  |  |
| Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации | Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации. Гендерные тенденции в деловом общении.  Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы. Манипулятивные воздействия с помощью метедологии нейро­лингвистического программирования Использование методологии трансакционного анализа Э. Берна в манипулятивных воздействиях Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации. Виды и формы конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций | О З | УК-4  ОПК-2 |
| Межкультурные различия в деловой коммуникации | Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах | О З | УК-4  ОПК-2 |

**2. Соответствие уровня освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| 2 | ОПК-2 | Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Перечень компетенций** | **Показатели оценивания компетенций** | **Критерии оценивания результатов обучения по образовательной программе (уровни освоения компетенций)** | | | |
| **Неудовлетворительно** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Отлично** |
| УК-4. Способен  осуществлять деловую коммуникацию в  устной и письменной формах на  государственном языке Российской  Федерации и  иностранном(ых) языке(ах) | **на уровне знаний** Использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).  **на уровне умений** анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)  **на уровне навыков в**ыстраивать стратегию устного и письменного общения на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)в рамках межличностного и межкультурного общения | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |
| ОПК-2. Способен  разрабатывать и  реализовывать управленческие решения, меры  регулирующего воздействия, в том числе контрольно­  надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально­  экономических процессов; | **на уровне знаний:** знает меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально­экономических процессов  **на уровне умений:** умеет оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) проектов и программ;  **на уровне навыков:** владеет навыками выявлять отклонения и несоответствия в процессе реализации управленческих решений | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |

1. **Фонд оценочных средств и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине**
   1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос, задание.
   2. Преподаватель при текущем контроле успеваемости, оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

* устные (письменные) ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
* аргументированности, актуальности, новизне содержания реферата и др.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Форма проведения промежуточной аттестации – зачет.

* **.2.1. Опрос**

Цель – развитие способности к самостоятельному поиску, анализу, систематизации и обобщению научной литературы. Опрос проходит по изученным темам.

Перечень вопросов для опроса:

1. Специфика управленческого общения
2. Техника постановки вопросов
3. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения
4. Вербальные средства общения: форма и содержание.
5. Вербальный этикет.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Деловая беседа.
8. Деловая переписка.
9. Деловой этикет.
10. Деловые встречи и переговоры.
11. Динамика возникновения и развития конфликта.
12. Документальное обеспечение делового общения.
13. Работа с возражениями
14. Виды коммуникативных барьеров.
15. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
16. Методы слушания и восприятия информации.
17. Национальные особенности деловой этики.
18. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.
19. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
20. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
21. Общение по телефону.
22. Организация деловых совещаний.
23. Особенности общения через переводчика.
24. Методы и способы аргументирования.
25. Правила формулировки устных распоряжений.
26. Правила ведения деловых переговоров.
27. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и

особенности.

1. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
2. Рекламная деятельность.
3. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
4. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
5. Сущность стиля общения.
6. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества
7. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
8. Факторы зрелости рабочей группы.

Устный (письменный) опрос (контрольная работа) проводится в течение установленного времени преподавателем. Опрашиваются все обучающиеся группы. За опрос выставляется оценка до 10 баллов. Набранные баллы являются рейтинг-баллами.

При оценивании учитывается:

1. Целостность, правильность и полнота ответов
2. В ответе приводятся примеры из практики, даты, Ф.И.О. авторов.
3. Применяются профессиональные термины и определения

Процедура оценки опроса:

1. Если ответ удовлетворяет 3-м условиям – 8-10 баллов.
2. Если ответ удовлетворяет 2-м условиям – 6-7 баллов.
3. Если ответ удовлетворяет 1-муусловию – 4-5 баллов.
4. Если ответ не удовлетворяет ни одному условию – 0-3

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Рейтинг  -баллы | Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания |
| 8-10 | отлично |
| 6-7 | хорошо |
| 4-5 | удовлетворительно |
| 0-3 | неудовлетворительно |

1. **2.2. Практические задания**

Практические задания — метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практические задания представляют собой, как правило, занятия по решению различных прикладных задач, образцы которых были даны на лекциях. В итоге у каждого обучающегося должен быть выработан определенный профессиональный подход к решению каждой задачи и интуиция. В связи с этим вопросы о том, сколько нужно задач и какого типа, как их расположить во времени в изучаемом курсе, какими домашними заданиями их подкрепить, в организации обучения в вузе далеко не праздные. Отбирая систему упражнений и задач для практического занятия, преподаватель стремится к тому, чтобы это давало целостное представление о предмете и методах изучаемой науки, причем методическая функция выступает здесь в качестве ведущей.

Студент самостоятельно, со своей точки зрения анализирует и интерпретирует информацию. Составление кодекса предполагает выражение индивидуальных соображений и точек зрения по конкретной тематике, а также новое, субъективно окрашенное видение анализируемой проблемы. При оценивании основной акцент делается на степени и глубине ориентации студента в изучаемой теме.

Примерные практические задания

Задание 1. Подготовьте текст монологической речи (презентационная речь в честь открытия фирмы, торжественная речь, посвященная годовщине открытия фирмы, речь перед акционерами на ежегодном отчетном собрании). Сначала прочтите ее перед микрофоном и запишите как репрезентируемую речь, затем уберите текст и прочтите по памяти (допускается элемент импровизации). Сравните полученные типы речи и выделите их характерные особенности.

Задание 2. Создайте игровую ситуацию и запишите диалогическую речь своих сокурсников в ситуации деловых переговоров (о ходе выполнения работ, о заключении сделки, о решении спорного вопроса), предварительно распределив между ними роли и продумав детали ситуации. Проанализируйте полученную запись диалогической речи. Определите ее стилистические параметры.

Задание 3. Разработать наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

Задание 4. Описать 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

Задание 5. Смоделировать диалог между руководителем и подчиненным во вопросу повышения заработной платы.

Задание 6. Доказать тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

Задание 7. Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

Задание 8. Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия. Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

Задание 9. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 10 Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 11. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 12 Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм - партнеров.

Задание 13 Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 14 Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 15 Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 16 Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый - подчинённый, а критикующий - начальник. Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание, Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание, Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная.

Задание 17 Оцените 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам: способствующие пониманию партнера, не способствующие пониманию партнера, нейтральные. 1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п. 2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...» 3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д. 4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр. 5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном,

сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с 27 вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д. 6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...» 7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих. 8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что- то, но не объясняем своих целей. 9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задание 18. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

При оценивании учитывается:

1. Целостность, правильность и полнота ответов
2. В ответе приводятся примеры из практики, даты, Ф.И.О. авторов.
3. Применяются профессиональные термины и определения

Процедура оценки опроса:

1. Если ответ удовлетворяет 3-м условиям – 8-10 баллов.
2. Если ответ удовлетворяет 2-м условиям – 6-7 баллов.
3. Если ответ удовлетворяет 1-муусловию – 4-5 баллов.
4. Если ответ не удовлетворяет ни одному условию – 0-3
5. **Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации**
   1. Форма проведения промежуточной аттестации – зачет.

Средства выявления уровня освоения компетенции – устное собеседование.

Зачет проводится в устной форме. Время, отведенное на подготовку вопросов на зачет составляет 30 мин. По рейтинговой системе оценки, формы контроля оцениваются отдельно. Зачет составляет от 0 до 20 баллов. Допуск к зачету составляет 45 баллов.

* 1. **Типовые оценочные средства**

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Специфика управленческого общения
2. Техника постановки вопросов
3. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения
4. Вербальные средства общения: форма и содержание.
5. Вербальный этикет.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Деловая беседа.
8. Деловая переписка.
9. Деловой этикет.
10. Деловые встречи и переговоры.
11. Динамика возникновения и развития конфликта.
12. Документальное обеспечение делового общения.
13. Работа с возражениями
14. Виды коммуникативных барьеров.
15. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
16. Методы слушания и восприятия информации.
17. Национальные особенности деловой этики.
18. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.
19. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
20. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
21. Общение по телефону.
22. Организация деловых совещаний.
23. Особенности общения через переводчика.
24. Методы и способы аргументирования.
25. Правила формулировки устных распоряжений.
26. Правила ведения деловых переговоров.
27. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и

особенности.

1. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
2. Рекламная деятельность.
3. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
4. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
5. Сущность стиля общения.
6. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества
7. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
8. Факторы зрелости рабочей группы.

**Градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в пятибалльную**

**систему аттестационных оценок и систему аттестационных оценок ECTS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Академический рейтинг обучающегося** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в системе ECTS** |
| 95-100 | Отлично | + A (excellent) |
| 80-94 | A (excellent) |
| 75-79 | Хорошо | +B (good) |
| 70-74 | B (good) |
| 55-69 | Удовлетворительно | C (satisfactory) |
| 50-54 | D (satisfactory) |
| 45-49 | Неудовлетворительно | E (satisfactory failed) |
| 1-44 | F (not rated) |
| 0 | N/A (not rated) |

1. **Практическая работа (практическая подготовка):** проверка выполнения заданий по практической подготовке в профессиональной деятельности и самостоятельной работы на практических занятиях.

Практическое задание *–* это частично регламентированное заданиепо практической подготовке в профессиональной деятельности**,** имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельности. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Работа во время проведения практического занятия состоит из следующих элементов:

* консультирование обучающихся преподавателем с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем практических заданий и задач;
* самостоятельное выполнение практических заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;
* ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе в аудитории.

Обработка, обобщение полученных результатов практической подготовки проводиться обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач).

1. **Курсовые проекты (работы)**

Не предусмотрены

1. **Оценка компетенций (в целом)**

Оценка компетенций (в целом) осуществляется по итогам суммирования текущих результатов обучающегося и промежуточной аттестации.

В оценке освоения компетенций (в целом) учитывают: полноту знания учебного материала по теме, степень активности обучающегося на занятиях в семестре; логичность изложения материала; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, практической подготовки; умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью с промежуточной аттестации.