

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Минцаев Магомед Шавалович

Должность: Ректор

Дата подписания: 09.09.2023 11:05:03

Уникальный программный ключ:

256bcc35c296f119d6aaafdc22836b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4304cc

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АКАДЕМИКА М. Д. МИЛЛИОНЩИКОВА»**

Кафедра «Экономическая теория и государственное управление»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры «ЭТиГУ»

«02» 09 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой

Х.Э. Таймасханов

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

«Государственная и муниципальная служба»

Квалификация

Бакалавр

Составитель _____ Д.А. Тураева

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ
«Деловые коммуникации»**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в основы коммуникации	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
2.	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
3.	Искусство межличностного общения	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
4.	Коммуникативные каналы. Электронная коммуникация	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
5.	Этика делового общения	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
6.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
7.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль
8.	Проблемы межкультурной коммуникации	ОК-3, ОПК-6	Текущий контроль Рубежный контроль

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Текущий контроль	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины.	Комплект разноуровневых задач (заданий)
2	Рубежный контроль	Средство контроля усвоения студентом учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, позволяющее оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Тематика рефератов
4	Зачет	Подведение итогов учебной деятельности студентов за семестр в форме устного ответа преподавателю.	Билеты к зачету

Оценочные средства по дисциплине «Деловые коммуникации» включают:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
 - устный и письменный опрос;
 - комплект разноуровневых задач (заданий).
2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:
 - контрольные тесты и задачи для проведения 1-2 аттестации;
 - реферат.
3. Оценочные средства для проведения итогового контроля знаний:
 - контрольные вопросы для проведения зачета.

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Текущий контроль представляет собой регулярно осуществляемую проверку усвоения учебного материала с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также необходимость балльной оценки успеваемости студента.

1.1. Задания для проведения текущего контроля по итогам освоения дисциплины

Общие положения по организации текущего контроля по итогам освоения дисциплины

В течение преподавания курса «Деловые коммуникации» в качестве форм текущей аттестации студентов используются такие формы, как промежуточное и итоговое тестирование, оценивание активности и подготовленности на практическом занятии, решение задач.

В частности, оценке подлежат:

- устные ответы на вопросы к обсуждению, участие в дискуссии;
- решение практических задач.

Оценка устного ответа на вопросы к обсуждению, участие в дискуссии.

Опрос учебной группы осуществляется по перечню вопросов, представленных к осуждению по теме занятия. Среднее время обсуждения вопроса – 5-7 мин.

Оценка решения практических задач

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по отдельным разделам дисциплины «Деловые коммуникации» предполагается выполнение практических заданий и решение задач.

Решение задач и проработка практических материалов позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Образец задания для проведения текущего контроля по итогам освоения темы

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации

1. «Русский язык и основы деловой коммуникации» как практически прикладная наука и учебная дисциплина.
2. Краткий экскурс в историю теории коммуникации.
3. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
4. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация).

Критерии оценки:

Регламентом БРС предусмотрено 15 баллов за текущий контроль.

- устный и письменный опрос (0-5 баллов)
- комплект разноуровневых задач (заданий) (0-10 баллов)

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Рубежная аттестация по дисциплине принимается в письменной форме – индивидуальные контрольные работы с вариантами заданий.

Критерии оценки: При оценке работы студента на аттестации учитываются: правильность и полнота ответа на вопрос; логика изложения материала вопроса; точность использования терминологии дисциплины; правильность выполнения практических заданий.

Деятельность студента за промежуточную рубежную аттестацию -20 баллов.

2.1 Вопросы 1 рубежной аттестации

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.
6. Каковы критерии классификации видов коммуникаций?
7. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов?
8. Проблема смысла в коммуникации.
9. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?
10. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
11. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора.
12. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
13. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.
14. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
15. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта.
16. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта. Электронная коммуникация.

Вопросы 2 рубежной аттестации

1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
4. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.
5. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).
6. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения

переговоров по телефону.

7. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

8. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).

9. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения.

10. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора.

11. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.

12. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.

13. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

14. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

15. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.

16. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция

2.2. Темы рефератов

1. Деловая коммуникация: предметная область, понятие деловой коммуникации, виды, функции, теории.

2. Деловое общение: понятие и специфические признаки. Общение и потребности личности. Роль делового общения в управленческой деятельности. Стереотипы и барьеры общения. Специфические черты делового общения.

3. Правила и нормы, регулирующие взаимодействие людей в деловом общении. Культура общения. Коммуникативная компетентность руководителя. Управление взаимодействием людей в процессе общения. Условия эффективной деловой коммуникации. Правила и нормы общения.

4. Этапы деловой беседы. Постановка целей. Вхождение в контакт. Способы введения темы деловой беседы. Работа с инициативой. Правила подведения итогов. Выход из контакта.

5. Диагностика индивидуально-психологических свойств и состояния партнера. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.

6. Технология ведения переговоров. Условия и приемы эффективного ведения переговоров.

7. Менеджмент деловой репутации. Деловая коммуникация и власть.

8. Коммуникация и социальный контроль (общество и СМИ).

9. Специальные события в деловой коммуникации.

10. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.

11. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.

12. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.

13. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

14. Интернет в системе средств современной социальной коммуникации.

15. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению.

Структура реферата.

Реферат состоит из «Введения», где обосновывается актуальность темы, ставится цель и задачи реферата, определяется уровень исследования проблемы; 2-3 глав (разделов), при необходимости разбитых на параграфы, и «Заключения», где подводится итог анализа и формулируются некоторые выводы.

Список реферируемой литературы приводится в конце реферата в алфавитном порядке.

План реферата или оглавление приводится в начале реферата перед «Введением».

Структура реферата должна быть обоснована, логична, соответствовать содержанию, целям и задачам.

Объем реферата от 10 до 15 страниц.

Оформление реферата предполагает наличие *титального листа, обложки, обязательного чистого листа* для отзыва преподавателя в конце реферата, *библиографии* после текста реферата.

Реферат должен быть тем или иным способом сброшюрован.

Критерии оценки:

Регламентом БРС предусмотрено 15 баллов за самостоятельную работу студента.

0 баллов выставляется студенту, если подготовлен некачественный реферат, отсутствует четкая структура, логическая последовательность. Не отражено умение работать с литературой и нет систематизации материала. Студент показал разрозненные знания по теме исследования с существенными ошибками в определениях, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения.

1-2 балла выставляется студенту, если основная идея реферата поверхностная или заимствована. Работа не обладает информационно-образовательными достоинствами. Отсутствует четкая структура, отражающая сущность раскрываемой темы. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии вопроса и в употреблении научных терминов. Студент затрудняется с выводами по исследуемой работе.

3-5 баллов выставляется студенту, если основная идея реферата очевидна, но слишком проста или неоригинальна, механические и технические ошибки значительны. Студент затрудняется с выводами по исследуемой работе. Не достаточно последовательно изложен материал, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные моменты при работе с литературой.

6-8 баллов выставляется студенту, если идея ясна, но возможно шаблонна. Работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки. Показано умение выделить существенные и несущественные моменты в исследуемом материале. Выводы сделаны некорректно. При защите реферата студент не показал глубоких знаний материала, давал сбивчивые ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

9-11 баллов выставляется студенту, если основная идея содержательна. Работа оформлена хорошо, традиционно. Прослеживается структура реферата и логичность в изложении, отражающая сущность раскрываемой темы, но при этом допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя. В выводах допущены незначительные ошибки. При защите реферата студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке теории. Не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

12-14 баллов выставляется студенту, если основная идея содержательна. Работа оформлена хорошо, традиционно. Прослеживается структура реферата и логичность в изложении, отражающая сущность раскрываемой темы, но при этом допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя. В выводах допущены незначительные ошибки. При защите реферата студент полно излагает изученный материал, даёт правильное определение, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, но при этом допустил 1-2 ошибки, которые сам же исправил и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

15 баллов выставляется студенту, если ключевая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально. Студент показал совокупность осознанных знаний, умение выделить существенные и несущественные моменты в исследуемом материале. Выводы корректны и обоснованы. При защите реферата студент полно излагает изученный материал, даёт правильные определения понятий. Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения. Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм научного языка.

Учебно-методическое обеспечение:

1. Методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2017. – 180 с. – 978-5-906172-24-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.
2. Раицкая, Л. К. Деловая коммуникация на английском языке [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов бакалавриата / Л. К. Раицкая, Л. В. Коровина, Н. Р. Арупова ; под ред. Л. К. Раицкая. – Электрон. текстовые данные. – М. : Аспект Пресс, 2015. – 528 с. – 978-5-7567-0764-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56794.html>

Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций /М. Я. Курганская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2013. –121 с. – 978-3. **Оценочные средства для проведения итогового контроля знаний.**

Итоговая аттестация – зачет в устной форме.

Итоговая отчетность (зачет) студентов по дисциплине принимается по вопросам пройденного материала с предоставлением времени на подготовку (20-25 мин.) и последующим устным ответом преподавателю - 2 теоретических вопроса.

<i>Итоговый рейтинг (в баллах)</i>	<i>Итоговая оценка за зачет</i>
от 40 и выше	зачтено
менее 40 баллов	Не зачтено

Ст
удент
имеет
право
участвов
ать в
сдаче

отчетности в период зачетно-экзаменационной сессии на общих основаниях и получить в пределах 20 баллов.

Вопросы к зачету: 6 семестр

1. Общение, его виды.
2. Общение официальное и неофициальное.
3. Общение личное и массовое.
4. Так ли мы говорим, как пишем.
5. Монолог и диалог в общении.
6. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии.
7. Слова в общении и общение без слов.
8. Символы и передаваемые смыслы.
9. Общение и коммуникация.
10. Что такое деловая коммуникация.
11. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.
12. Постулаты делового общения (правила «хорошего тона»).
13. Принцип вежливости в общении.
14. Какую коммуникацию можно считать эффективной.
15. Структура речевой ситуации.
16. Как мысль воплощается в слово.
17. Признаки собеседника: социально–демографические, индивидуально–личностные, социально–психологические.
18. Переговоры как коммуникативный процесс. Предмет переговоров.
19. Информационно-аналитическая проработка основного содержания.

20. Прогноз и анализ возможных вариантов переговоров.
21. Место проведения и Состав делегации.
22. Сущность Позиционных переговоров.
23. Оценка эффективности переговоров.
24. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.
25. Какими бывают публичные речи.
26. Закон края.
27. Характерные особенности политических речей.
28. Выступление на деловом совещании.
29. Выступление на собрании.
30. Выступление на митинге.
31. Подготовка к выступлению. Этапы подготовки к выступлению.
32. Управление вниманием. Обратная связь в выступлении перед аудиторией.
33. Приёмы привлечения внимания.
34. Подготовка и проведение презентации.
35. Алгоритм процесса подготовки презентации.
36. Общение со СМИ. Формирование медиа–связей.
37. Интернет как средство коммуникации. Организация корпоративных коммуникаций в сети Интернет.
38. Корпоративный сайт: основные правила создания.
39. Отличия блога от официального сайта.
40. Деловая переписка. Документ. Реквизит. Виды деловой переписки.
41. Деловое письмо. Классификация деловых писем.
42. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации.

Билеты к зачету (образец)

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №1

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

1. Общение, его виды.
2. Общение официальное и неофициальное.

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____ 2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №2

Дисциплина «Деловые коммуникации»

1. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии.
2. Слова в общении и общение без слов.

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____ 2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №3

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____ 2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №4

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

1. Структура речевой ситуации.
2. Как мысль воплощается в слово.

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____

2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №5

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

1. Общение и коммуникация.
2. Что такое деловая коммуникация.

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____

2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №6

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Институт ЦЭиТП группа ГМС-21, ВГМС-21 семестр 6

1. Выступление на собрании.
2. Выступление на митинге.

УТВЕРЖДАЮ: Зав. кафедрой:

«___» _____

2022 г.

Составитель: Тураева Д.А.

Критерии оценки:

Оценка «Зачтено» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «Не зачтено» – выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания на практике.