

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Деловые коммуникации

Код модуля
1165707(1)

Модуль
Организационная среда HRM

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Лысенко Елена Владимировна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	управления персоналом и психологии

Согласовано:

Управление образовательных программ

В.В. Топорищева

Авторы:

- Лысенко Елена Владимировна, Доцент, управления персоналом и психологии

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Деловые коммуникации

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4 -Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Д-1 - Проявлять доброжелательность и толерантность по отношению к коммуникативным партнерам З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия З-2 - Излагать нормы и правила составления устных и письменных текстов для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	<p>делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p> <p>П-2 - Осуществлять поиск вариантов использования инструментов современных коммуникативных технологий для решения проблемных ситуаций академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> <p>У-2 - Воспринимать и анализировать содержание письменных и устных текстов на родном и иностранном (ых) языках с целью определения значимой информации</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p>	
<p>ПК-6 -Способен определять и анализировать внутренние коммуникации, соблюдать нормы этики делового общения, моделировать поведение персонала, применять методы управления межличностными отношениями, ведения переговоров, разрешения конфликтов и их предупреждения в деловой и</p>	<p>З-1 - Описать структуру деловой коммуникации, структуру конфликта</p> <p>З-2 - Охарактеризовать ключевые особенности поведения человека в организации</p> <p>З-3 - Назвать техники деловых коммуникаций</p> <p>З-4 - Перечислить каналы коммуникаций и дать их характеристику</p> <p>З-7 - Формировать представление о современных тенденциях в управлении поведением и создании комфортной коммуникационной среды организации в условиях</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>

<p>организационной среде</p>	<p>современных социально-экономических трансформаций П-1 - Трансформировать модели организационного поведения на основе выявления его сильных и слабых сторон П-4 - Предлагать обоснованные рекомендации по решению задач управления межличностными отношениями в организации П-5 - Приобретать опыт применения коммуникативной компетентности при решении задач управления человеческими ресурсами У-1 - Анализировать и оценивать поведение людей в организации и их деловую коммуникацию У-2 - Моделировать поведение персонала на основе управления межличностными отношениями У-5 - Развивать коммуникативную компетентность для эффективной деловой коммуникации в организационной среде и возможности ее применения в управлении человеческими ресурсами с учетом современных социально-экономических трансформаций</p>	
------------------------------	--	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<p>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</p>		
<p>Текущая аттестация на лекциях</p>	<p>Сроки – семестр, учебная неделя</p>	<p>Максимальная оценка в баллах</p>
<p><i>домашняя работа</i></p>	<p>2,8</p>	<p>100</p>

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	2,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)

2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.
2. Стратегии устных деловых коммуникаций в онлайн и оффлайне
3. Особенности публичного выступления.
4. Понятие и сущность коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.
5. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
6. Технологии вербальной коммуникации
7. Невербальная коммуникация
8. Имидж делового человека
9. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Примерные задания

Упражнение «Вежливый отказ»

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь, это не в моих силах и т.п.).

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но...

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим

лицом, с клиентом фирмы.

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прервать отношения с человеком.

Практикум "Значение слушания в деловом общении"

Задание 1

Дайте определение нерефлексивному слушанию. В каких ситуациях этот вид слушания будет являться наиболее эффективным?

Прочтите примеры и дайте обоснование применения нерефлексивного слушания:

в напряженной ситуации, когда собеседник «закипает» от негативных эмоций и ему важно просто высказаться, «спустить пар». В данном случае благоразумнее не «подливать масла в огонь», дать ему выговориться, а уж потом помочь, поддержать;

когда собеседник в силу личностных особенностей, ситуативных причин испытывает трудности с выражением своих проблем или, наоборот, радостей. По мимике и жестам поняв состояние человека, можно использовать «буферные» фразы типа: «Вас что-нибудь беспокоит?», «У вас вид счастливого человека!», «У вас, видимо, есть, что сказать по этому поводу?», а затем внимательно выслушать. Ненужное вмешательство может только окончательно сбить волнующегося собеседника;

при беседах с подчиненными. Люди часто не решаются высказаться перед своим начальником из-за боязни испортить отношения. Поддерживающие реплики показывают собеседнику, что им интересуются, хотят знать его мнение и чувства.

Задание 2

В каких ситуациях нерефлексивное слушание может быть малоэффективным и даже вредным? Дайте обоснование по приведенным примерам:

у собеседника отсутствует желание говорить;

если изначально вы не согласны с точкой зрения собеседника, есть опасность неправильного истолкования ваших пассивных ответов как согласия. В данном случае лучше честно и открыто высказать свою позицию по обсуждаемому вопросу;

говорящему нужна более активная поддержка и одобрение.

Простое поддакивание может быть воспринято, как пренебрежение и нежелание говорить. Например, когда собеседник жалуется на своего шефа, от которого только что получил нагоняй, и ждет, что мы тоже назовем шефа «ослом»;

неуместно пассивное слушание и тогда, когда оно противоречит нашим интересам. Напрасно только из вежливости слушать бесконечную болтовню собеседника, особенно если он крайне раздражает нас, потому что вместо сочувствия и понимания мы придем к отвращению, почувствуем себя жертвой эгоизма собеседника. Но страдальцы не могут быть хорошими слушателями.

Задание 3

Презентация психологической характеристики плохого слушателя, определение типичных ошибок, мешающих слушать. Сравнить с приведенными примерами типичных ошибок (Кузин Ф. А.)

старается не смотреть на вас;

принимает позу, которая демонстрирует, что он не слушает (руки скрещены, нога покачивается, корпус тела отклонен назад);

говорит резко и нетерпеливо, отталкивая вас своим тоном (скучает во время разговора или презрительно воспринимает ваши предложения);

- неожиданно меняет тему разговора и игнорирует то, что вы говорили.

Задание 4

Совместное обсуждение, можно в мини-группах по 4–6 человек – какие условия важно соблюдать хорошему слушателю. Каждая команда представляет свой перечень, который можно дополнить следующими критериями:

- никаких побочных мыслей. Скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, поэтому так важно использовать «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите;

- пока вы слушаете, нельзя переключать внимание на последующий вопрос, а тем более продумывать контраргументы;

- следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. Знакомство с мнением партнера, понимание его точки зрения во многом может облегчить проведение переговоров. Сама возможность высказаться уже притупляет остроту предполагаемых возражений;

- важно поддерживать визуальный контакт. Смотрите на партнера. Глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого человека;

- используйте позитивные сигналы тела, сохраняйте открытую позицию, показывая интерес к собеседнику;

- соблюдайте темп, тон речи собеседника;

- самовольно не меняйте предмета разговора;

- хороший слушатель обычно позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Анализ Ситуации

Вы – руководитель. В деловой коммуникации при обсуждении позиций, касающихся решения проблемы, Вы обнаружили расхождение поступающих от партнера вербальных и невербальных сигналов информации. Выражая словесно (вербально) готовность к компромиссному решению деловой проблемы, он бросает на Вас случайный презрительный взгляд.

Вопросы:

1. Какие сигналы, вербальные или невербальные, Вы выберете в качестве коммуникативных ориентиров в дальнейшем общении с ним?

2. Что Вам следует предпринять для нейтрализации возникшего дискомфортного фона общения?

Дайте обоснование своей коммуникационной ориентации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.

2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
4. Эффективная презентация и деловой протокол.
5. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
6. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
7. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
8. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
9. Психологические аспекты делового общения.
10. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.

Примерные задания

Выбрать тему реферата и согласовать ее с преподавателем.

Подготовить реферат (примерный объем - 15 стр.)

Подготовить презентацию (примерный объем - 15 слайдов)

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Деловое портфолио магистранта

Примерные задания

На основе материалов курса подготовить деловое портфолио магистранта.

Структура студенческого портфолио:

Папка достижений должна подчиняться строгой последовательности и может иметь следующую структуру:

- Титульный лист (ФИО, год рождения, курс; наименование учебного учреждения, специальность; отчетный период; контакты (мобильный телефон, электронный адрес); фотография в верхнем правом углу листа)
 - Автобиография для портфолио студента
 - Успеваемость: средний балл (или отметки по всем дисциплинам, позиции в рейтинге ОУ)
 - Производственная практика, мастер-классы (вид профессиональной деятельности, название, место и время, род занятия)
 - Научно-исследовательская работа (вид, название, место и время, примечание – наличие грамот, сертификатов)
 - Общественная активность (название объединения, виды деятельности, дата, примечания)
 - Дополнительное образование: вид, период получения, подтверждающие документы - Приложение: резюме, характеристика классного руководителя для портфолио студента, рабочие материалы (тексты выступлений, докладов, публикаций и прочее)
 - Студент (подпись, Ф. И. О.)
 - Дата заполнения
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации
2. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства.
3. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации
4. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс
5. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация.
6. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия.
7. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация и технологии деловых бесед.
8. Деловое совещание: подготовка и проведение.
9. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
10. Презентация, ее смысл и назначение.
11. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.
12. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение
13. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
14. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.
15. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление.
16. Культура речи делового человека.
17. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента
18. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью.
19. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока».
20. Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации
21. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.
22. Психологические приемы устранения непонимания. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления.
23. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
24. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии.

25. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения.
 26. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении.
 27. Конструктивный инструментальный личный контакт.
 28. Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа.
 29. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения.
 30. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения
 31. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор.
 32. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
 33. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы
 34. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий и т.д.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.