

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой экономики и менеджмента
А.Н. Петрова А.Н. Петрова

Протокол заседания кафедры

№ 1 « 29 » 08 2017 г.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Учебная дисциплина «Бизнес-коммуникации»

Образовательная программа 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент

Йошкар-Ола
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. – оценочные средства для текущего контроля; – оценочные средства для промежуточной аттестации.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа очная/заочная форма
1	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	2/2
2	ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	2/2
3	ПК-2	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	1/1
4	ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	2/2

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапами формирования компетенций обучающихся при освоении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации позволяют определить уровень освоения компетенций обучающимися.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
1	<p>ОПК-4</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмы и методы проведения разного рода мероприятий делового общения – выставок, переговоров, совещаний, приёмы деловой переписки и электронных коммуникаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести деловые переговоры, совещания, деловые беседы, осуществлять деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и приёмами проведения публичных выступлений, бесед, переговоров, совещаний и собраний; - навыками ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций. 	устный опрос; реферат, практические задания, задачи	Вопросы для устного опроса; Тематика рефератов; Практические задания; Задачи

2	ПК-1	<p>Знать: - основные теории мотивации, лидерства и власти.</p> <p>Уметь: - использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.</p> <p>Владеть: - навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.</p>	устный опрос; реферат, практические задания, задачи	Вопросы для устного опроса; Тематика рефератов; Практические задания; Задачи
3	ПК-2	<p>Знать: - способы разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Уметь: - использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Владеть: - навыками разрешения конфликтных ситуаций различными способами.</p>	устный опрос; реферат, практические задания, задачи	Вопросы для устного опроса; Тематика рефератов; Практические задания; Задачи
4	ПК-12	<p>Знать: - источники, методы и системы сбора необходимой информации для расширения внешних и внутренних связей на предприятии и в организации, а также информации, предназначенной для обмена опытом.</p> <p>Уметь: - организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами,</p>	устный опрос; реферат, практические задания, задачи	Вопросы для устного опроса; Тематика рефератов; Практические задания; Задачи

	<p>осуществлять реализацию проектов, направленных на развитие предприятия и организации в части деловых коммуникаций.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и навыками организации связей во внутренней и внешней среде компании, организации, органа государственного или муниципального управления; - навыками обмена опытом, реализации проектов, направленных на развитие организации, предприятия в части коммуникаций с деловыми партнёрами. 		
--	---	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Текущая аттестация по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

Студенты образовательной программы 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент проходят текущую аттестацию в 3/3 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- устный опрос;
- реферат,
- практические задания,
- задачи.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и основные характеристики общения.	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
2.	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат,

	общения		практические задания, задачи
3.	Вербальная и невербальная коммуникация	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
4.	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
5.	Основные формы деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
6.	Деловая беседа	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
7.	Деловые совещания и собрания	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
8.	Ведение деловых переговоров	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
9.	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи
10.	Этические нормы и этикет в деловом общении.	ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-12	устный опрос; реферат, практические задания, задачи

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Предмет и основные характеристики общения.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что понимается под понятием деловой коммуникации?
2. Что является предметом общения?
3. Каковы основные характеристики общения?

Тема 2. Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы основные элементы коммуникаций?
2. Что представляет собой процесс коммуникаций, основные этапы.
3. Что относится к коммуникативным барьерам?
4. Какие принципы делового общения выделяют?
5. Какие методы защиты от манипуляций в деловом общении существуют?

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникации

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие стереотипы и установки выделяют при восприятии партнера по общению?
2. Каковы концепции личности и как ведется их учет в деловом общении?
3. Каков коммуникативный потенциал личности?
4. Какие выделяют факторы, определяющие поведение человека в организации?

Тема 4. Личность в деловом общении. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что представляет собой индивидуальный уровень организационного поведения?
2. Дайте понятие и раскройте содержание терминов: взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
3. Что понимается под личностью в деловом общении?
4. Как определяются индивидуальные различия коммуникативной деятельности?

Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие основные формы деловых коммуникаций выделяют?
2. Что понимается под деловыми коммуникациями?
3. Что представляет собой технология общения?
4. Как аргументировать свои доводы, свои мысли при ведении деловой беседы?
- 5.

Тема 6. Деловая беседа

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что понимается под деловой беседой?
2. Охарактеризуйте фазу принятия решения как завершающую фазу беседы.
3. Что представляет собой деловая беседа как форма деловой коммуникации?

Тема 7. Деловые совещания и собрания

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каким образом необходимо готовится к деловым совещаниям и беседам?
2. Как нужно себя вести в деловых совещаниях? Какие правила поведения нужно соблюдать?

Тема 8. Ведение деловых переговоров

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какова структура деловых переговоров?
2. Что понимается под речевой стратегией и тактикой?
3. Какие критерии эффективных переговоров выделяют?

Тема 9. Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Как правильно завершать деловые переговоры?
4. Какие виды дискуссий выделяют?
5. Как организовать проведение дискуссии?
6. Перечислите общие правила проведения дискуссии.
7. Что представляет собой обратная связь в процессе коммуникации?

Тема 10. Этические нормы и этикет в деловом общении

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какова роль этических норм и этикета в деловом общении?

2. Какие этические нормы и правила этикета должны соблюдаться в деловом общении?

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Тематика рефератов

1. Основные принципы этики служебных взаимоотношений.
2. Психологические особенности делового общения.
3. Суть деловых отношений.
4. Историческая основа делового этикета.
5. Речевые формулы обращения.
6. Этикет знакомства.
7. Визитная карточка в деловом общении.
8. Особенности служебных взаимоотношений.
9. Деловые отношения и культура устной речи.
10. Роль интонации и тембра голоса в устном общении.
11. Деловые отношения и культура письменной речи.
12. Функциональные стили письменной речи.
13. Невербальные средства общения.
14. Подготовка и проведение переговоров.
15. Тактика проведения переговоров.
16. Особенности деловых контактов с представителями иностранных фирм.
17. Правила этикета как выражение уважения, чести и достоинства человека, общественных правил приличия.
18. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
19. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.
20. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.
21. Переписка с зарубежными партнерами
22. Коммуникативная деятельность и ее основные аспекты.
23. Эффективная деловая коммуникация.
24. Элементы коммуникации.
25. Качества эффективной коммуникации.

26. Принципы эффективной коммуникации.
27. Особенности передачи жесткого сообщения.
28. Выбор стиля и тона общения.
29. Предоставление и получение обратной связи как искусство.
30. Принципы предоставления обратной связи коллегам и подчиненным.
31. Получение обратной связи.
32. Подготовка деловой встречи.
33. Участие в деловой встрече.
34. Барьеры при получении сообщений, направленных на изменение.
35. Принципы изменений сверху.
36. Роль межкультурной коммуникации в современном мире.
37. Три типа культур: моноактивные, полиактивные и реактивные.
38. Работа менеджера в условиях иной культуры.
39. Этический менеджмент в организации
40. Виды, роль и преимущества электронной коммуникации
41. Правила сетевого этикета.
42. Этикет общения по электронной почте
43. Принципы подготовки пресс-релиза
44. Роль и задачи менеджера по налаживанию связей с общественностью через СММ.
45. Основные элементы письменного текста.
46. Языковые средства обеспечения выразительности письменного текста.
47. Подготовка к устной коммуникации.
48. Структура устного выступления.
49. Принципы эффективного устного выступления.
50. Выступление в составе группы.
51. Правила работы с вопросами и ответами
52. Барьеры коммуникации в межличностном деловом общении и на уровне организации
53. Принципы преодоления барьеров коммуникации
54. Принципы рациональной организации времени
55. Методы определения приоритетов

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 баллов	актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
<p>3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов</p>	<p>круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
<p>4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<p>правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу;</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
<p>5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Задачи

Тема: Вербальная и невербальная коммуникация

Бутики Христорара

Жанна Христорар только что получила университетскую степень бакалавра по направлению «Менеджмент» и сразу же включилась в работу компании своего отца. Ее отец Богдан Христорар является владельцем и президентом компании «Бутики Христорара». Компания владела сетью из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России. Компанию еще в конце перестройки основал дед Жанны. Связи и опыт деда, долгое время работавшего в сфере советской торговли, и последние 10 лет деятельности ее отца в области женской одежды, их умение покупать и продавать эту одежду превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно большую сеть магазинов. Управленческий стиль Богдана Христорара, по сути, был продолжением стиля его отца. Оба

получили образование при старой системе, один – торговое, другой – политехническое. Богдан знал, что и как он делает. Он был горд тем, что способен «держать руку на пульсе» всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазинами. Каждый из менеджеров его магазинов, равно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Богдан тратил два – три дня каждой недели на посещение своих магазинов и работу с их менеджерами.

Однако главной его заботой было то, как люди коммуницируют и как они мотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все его менеджеры и специалисты слушают его очень внимательно. Тем не менее от суждений, которые они делали, его начала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат, ряд его указаний точно не выполнялись магазинами. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. В некоторых магазинах работники поговаривали о вступлении в профсоюз. Нередко приходилось слышать то, что ему совсем не нравилось. Так, ему стало известно, что многие работники компании, включая некоторых менеджеров, знают, что пытается делать его компания, и уверены, что они могли делать дело лучше, если бы имели шанс говорить непосредственно с Богданом и его ближайшим окружением. Сам Богдан чувствовал, что многие его менеджеры, так же как и служащие магазинов, делали свою работу без каких-нибудь реальных усилий в творчестве, без изобретательности и энтузиазма. Его, кроме того, интересовало, почему некоторые его лучшие работники увольнялись и устраивались на работу к конкурентам.

Когда дочь пришла к нему, чтобы занять должность его специального помощника, он сказал: «Жанна, меня беспокоит происходящее в компании. Очевидно, что это проблема коммуникации и мотивации. Я знаю, что ты изучала менеджмент в университете. Я слышал, как ты говорила о проблемах барьеров и техники коммуникации. Ты называла имена Маслоу, Герцберга, Врума, МакКлелланда и других, кто много знает в области мотивации. Конечно, я сомневаюсь, что эти «психологи» знают достаточно в бизнесе. Вместе с тем я знаю о мотивации людей то, что главное – деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. Может быть, ты знаешь что-то еще, что поможет мне? Я надеюсь на это. За твоё обучение в университете я заплатил немало денег. Так что ты могла бы мне предложить?»

Вопросы к ситуации:

1. Как тот бизнес, в котором находилась компания, определял политику в области коммуникации?
2. Какой управленческий стиль преобладал у отца и деде Жанны и как он влиял на решение проблем межличностной и организационной коммуникации в компании?
3. Какие формы коммуникации с подчиненными преимущественно использовал Христорар – отец?
4. Где у Христорара-отца происходил сбой в коммуникационном процессе?

5. Какие коммуникационные барьеры имели место в компании? Какие меры вы предложили бы для их устранения?
6. Какие коммуникационные сети использовались Христордаром-отцом во взаимодействии с подчиненными?
7. Какой коммуникационный стиль преимущественно использовал Христордар-отец в общении с подчиненными?
8. Какие невербальные формы коммуникации использовал Христордар-отец и были ли они эффективными?
9. Как решение вопросов коммуникации в данной ситуации связано с решением проблем мотивации?
10. Как бы вы на месте Жанны ответили отцу на его монолог?

Тема: Личность в деловом общении. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Задача

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Тема: Деловая беседа

Задача

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

*Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»*

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Тема: Ведение деловых переговоров

Задание

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Средство оценивания: Практические задания

Шкала оценивания:

Практическое задание оценивается по 5-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения задания.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретических материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание частично имеет правильное решение, аргументация не полная, не прослеживается знание теоретических материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание решено неверно, отсутствуют необходимые знания теоретического материала.

Средство оценивания: кейс-задачи

Шкала оценивания:

Кейс-задача оценивается по 5-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения кейса.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретических аспектов решения кейса.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача частично правильно решена, недостаточная аргументация своего решение, не прослеживается знание теоретических аспектов решения кейсов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача неправильно решена, отсутствуют необходимые знания теоретических аспектов решения кейса.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

Студенты образовательной программы 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент проходят промежуточную аттестацию в форме зачета по дисциплине «Бизнес-коммуникации» в 3/3 семестре.

При проведении зачета по дисциплине «Бизнес-коммуникации» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах бизнес-коммуникации, знание классической и современной литературы.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов

	Устный ответ	Практическое задание	Тестовые задания
зачтено	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показ значения разработки данного теоретического вопроса для практики	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
не зачтено	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применять знания для	До 50 % правильно выполненных заданий

		решения практического задания.	
--	--	--------------------------------	--

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций приведены в таблице.

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций

Шкала оценивания	Шкала оценивания	Шкала оценивания
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно»

Отметка за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими

изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Невербальная система делового общения.
11. Структура делового общения.
12. Цикличность процесса делового общения
13. Основные виды делового общения.
14. Основные правила делового общения.
15. Этапы делового общения.
16. Особенности деловых переговоров и их характер.
17. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
18. Структура и типология конфликтов.
19. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
20. Социально-психологическая диагностика конфликта.
21. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
22. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
23. Предпосылки формирования этики делового общения.
24. Универсальные этические принципы делового общения.
25. Этика делового общения в организации.
26. Этические проблемы делового общения.
27. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
28. Социальные функции профессиональной этики.
29. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
30. Общие правила оформления документов в деловом общении.
31. Виды деловой корреспонденции.
32. Культура общения по телефону.
33. Личностные особенности персонала в деловом общении.
34. Соотношение понятий «общение» и «личность».
35. Социально-психологические функции делового общения.

36. Особенности деловых переговоров.
37. Особенности деловой беседы.
38. Активное и пассивное владение словом.
39. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
40. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
41. Письменная и устная деловая речь.
42. Формы и принципы управленческого общения.
43. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
44. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение». Стратегии и тактики общения.
45. Коммуникативные барьеры делового общения.
46. Документ как основная форма делового общения.
47. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

Тест по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

Вариант 0

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;

5. часто перебивают.

Вопрос 7. *Такая личностная характеристика как общительность может быть:*

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 8. *Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –*

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 9. *Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники, ...*

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 10. *Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:*

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 11. *Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:*

1. за “Г” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 12. *Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?*

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 13. *Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?*

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 14. *В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?*

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 15. *Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?*

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;

4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 16. *Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?*

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Перечень практических заданий

Задача 1. Ситуация в переговорах

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

Задание

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Задача 2. Оцените следующие за ним утверждения как истинные или ложные.

Текст:

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.
2. Грабитель не требовал денег.
3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.
4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.
5. Грабитель потребовал деньги торговца.
6. В событиях принимали участие три человека: владелец магазина, человек, который потребовал денег, и полицейский.

Задача 3. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами.

1. *К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник.*
2. *Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.*
3. *Простакова всячески стращает Софью.*
4. *В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.*
5. *Электричка до Пушкина отправлением 12 часов 10 минут отменяется*
6. *Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.*

Задача 4. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены? Замените их подходящими по смыслу русскими словами.

1. *Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа.*

2. *Писателю удалось продемонстрировать подлинную сущность*

Половцевых.

3. *Особенности поэтической речи лимитируются общеязыковыми нормами.*

4. *Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.*

5. *Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.*

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Средство оценивания: доклад

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: реферат

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата студент выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате студенты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Студенту необходимо ознакомиться с Программой курса по истории, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая студента тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, студент отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название учебного заведения, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия студента, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

- введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методiku исследования;

- основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

- заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т. е. в первой сноске указывайте автора, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ]. –

URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую студент действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате студент желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.

Текст реферата заключается датой его завершения и личной подписью студента.

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по сему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.