ПРИЛОЖЕНИЕ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«Рязанский государственный радиотехнический университет имени В.Ф. Уткина»**

КАФЕДРА «ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**«Деловые коммуникации в профессиональной сфере»**

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

ОПОП академического бакалавриата

«Бизнес-информатика»

Квалификация (степень) выпускника — бакалавр

Форма обучения — заочная

Рязань, 2020 г.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (практических заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Форма проведения зачета – тестирование и выполнение 2-х практических заданий.

2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции (или ее части) в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1. пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
2. продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
3. эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

**Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:**

**Описание критериев и шкалы оценивания тестирования:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Критерий** |
| 3 балла  (эталонный уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:  процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100% |
| 2 балла  (продвинутый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:  процент верных ответов на тестовые вопросы от 70 до 84% |
| 1 балл  (пороговый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:  процент верных ответов на тестовые вопросы от 50 до 69% |
| 0 баллов | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:  процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 49% |

**Описание критериев и шкалы оценивания практического задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Критерий** |
| 3 балла  (эталонный уровень) | Практическое задание решено верно |
| 2 балла  (продвинутый уровень) | Практическое задание решено верно, но имеются неточности |
| 1 балл  (пороговый уровень) | Практическое задание решено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя |
| 0 баллов | Практическое задание не решено |

На зачет выносится тест и два практических задания. Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено»\«не зачтено».

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме не менее 3 баллов (выполнил все задания на уровне не ниже порогового).

**Оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил все задания на уровне не ниже порогового.

3 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Контролируемые разделы (темы)**  **дисциплины** | **Код контролируемой компетенции (или её части)** | **Вид, метод, форма оценочного мероприятия** |
| Тема 1. Введение в теорию коммуникации. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 2. Специфика деловых коммуникаций. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 3. Социально-психологический механизм деловой коммуникации | ОК-5 | Зачет |
| Тема 4. Средства деловых коммуникаций. | ОК-6 | Зачет |
| Тема 5. Виды деловых коммуникаций | ОК-6 | Зачет |
| Тема 6. Особенности организационных коммуникаций | ОПК-2 | Зачет |
| Тема 7. Невербальная коммуникация. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве. | ОПК-2 | Зачет |
| Тема 9. Переговоры, совещания, презентации | ОПК-2 | Зачет |

4 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

***а) типовые тестовые вопросы***

1. Коммуникация как объект научного исследования изучает:

а) изменение природы;

**б) движение и изменение информации:**

в) содержание общения;

г) эмоциональный фон социального взаимодействия.

1. Объектом коммуникации являются:

а) конкретные люди;

б) организации;

в) большие группы;

**г) средства массовой информации.**

1. Предметом коммуникации являе(-ю)тся:

а) человек;

б) электронные устройства;

**в) сигналы и сообщения:**

г) целевые позиции.

1. Субъектом коммуникации являе(-ю)тся:

**а) человек;**

б) электронная информационная система;

в) средства связи;

г) организационная структура.

1. Процесс энтропийности в теории коммуникации определяет:

**а) уменьшение количества информации:**

б) увеличение количества информации:

в) информационный шум:

г) пропорциональность взаимодействия сигнала и шума.

1. Структура коммуникативного процесса определяется по­следовательностью:

а) субъективирование — кодирование — передача — прием — сообщение;

**б) сообщение — кодирование — передача — прием — субъек­тивирование:**

в) кодирование — сообщение — передача — прием — субъек­тивирование:

г) сообщение — субъективирование — кодирование — кодиро­вание — прием.

1. Семиотическая модель коммуникации базируется на выде­лении параметров:

а) смысловых;

б) структурных;

**в) знаковых;**

г) логических.

1. Интеракционные модели коммуникации реализуются в среде:

**а) социальной;**

б) знаковой;

в) процессуальной;

г) конфликтной.

1. В структуралистической концепции коммуникация рас­сматривается как реализация:

а) интересов людей и социальных групп;

б) гармонизация взаимоотношений коммуникантов;

**в) целей и намерений коммуникантов;**

г) противоположных позиций и ценностей.

1. Полилогическое общение в коммуникации определяет ее:

**а) форму;**

б) структуру;

в) направленность;

г) содержательность.

1. Информационный код — это система правил, по которым осуществляется:

а) оценка информации;

б) прием информации;

**в) формализация сообщения;**

г) отношение к сообщению.

1. Информационное сообщение — это:

а) звуки;

б) визуальные образы;

в) орфографическое правило;

**г) упорядоченное множество сигналов.**

1. Модель коммуникации Г. Лассуэлла включает в свою струк­туру;

а) 2 элемента;

б) 3 элемента;

в) 4 элемента;

**г) 5 элементов.**

1. Выражение типа «испорченный телефон» в коммуникатив­ном процессе характеризует:

а) форму выражения информации;

**б) процесс искажения информации;**

в) длительность сообщения;

г) излишнее содержание информации.

1. К презентационным средствам- коммуникации относят:

**а) качества голоса коммуникаторов;**

б) электронные носители информации;

в) механические средства передачи информации;

г) книжные носители информации.

1. Фотографию как носитель информации относят к следую­щему виду коммуникативных средств:

а) техническим;

б) электронным;

в) презентационным;

**г) репрезентационным.**

1. Интерактивные, симметрические модели коммуникации в большей мере реализуются в обществе:

а) высоко криминализованном;

б) авторитарно-тоталитарном;

в) милитаризованном;

**г) социально-демократическом.**

1. Одноканальная коммуникация предполагает:

а) один источник сообщения;

б) два источника сообщения;

**в) одно средство передачи информации;**

г) один источник приема информации.

1. Многоканальная коммуникация предполагает:

**а) множество средств передачи информации:**

б) множество источников сообщений:

в) множество источников приема информации;

г) разнообразие передаваемой информации.

1. Информационная функция коммуникации связана:

а) с анализом текущей ситуации;

**б) созданием и передачей информации:**

в) конструированием социальной среды;

г) организацией событий в социуме.

1. Вербальная коммуникация определяется:

а) техническими средствами;

б) умениями передать события;

в) хорошей наглядностью события;

**г) речевыми средствами.**

***б) типовые практические задания:***

1. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.
2. Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!
3. Менеджер В. Это больше не повторится.
4. Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!
5. Менеджер В. Это больше не повторится.
6. Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь черезмоюголову распоряжаться моими сотрудниками?
7. Менеджер В. Это больше не повторится.

*Ответ:*Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

1. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.
2. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:

- переговоры с представителями госструктуры

- новый сотрудник в подразделении

- сотрудник вернулся из отпуска

- сотрудникам подразделения после завершение трудной рабочей недели.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажите?

1. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE). Ответьте на следующие вопросы:
2. Какова цель участников переговоров?
3. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
4. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
5. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
6. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
7. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?
8. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

* «честно говоря…»;
* «по-моему этим занимается кто-то другой»;
* «этого мне никто не говорил»;
* не стоит употреблять все эти фразы

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отразите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

1. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:
2. спокойной рабочей беседы
3. для короткого конкретного разговора с подчиненным
4. для совместной работы с документами



*Ответ: 1) - а 2) - г 3) – в*