МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В.Ф.УТКИНА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации»

Уровень высшего образования
Специалитет

Квалификация выпускника – специалист

Рязань, 2026

Оглавление

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ 4
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 8
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ. 11

4.1. Макеты методических материалов, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности 11

4.2. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, формы и организация текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся 16

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Перечень компетенций (планируемых результатов освоения образовательной программы), выявленных в матрице компетенций, представлен в таблице 1 рабочей программы дисциплины совместно с планируемыми результатами обучения по дисциплине, а также в таблице 1 фонда оценочных средств (раздел 2) с указанием этапов (семестров) их освоения.

Результаты обучения вносят свой вклад в формирование различных компетенций, предусмотренных образовательной программой. В свою очередь, компетенции на разных уровнях категорий «знать», «уметь», «владеть» формируются модулями (разделами) дисциплины, а также различными дисциплинами образовательной программы.

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Фонд оценочных средств (ФОС) предусматривает:

– описание комплекса **показателей** – дескрипторов освоения компетенций в виде результатов обучения, которые студент может продемонстрировать (таблица 1). Для контроля достижения каждого из них предусмотрены оценочные средства в виде вопросов, заданий и т.д.;

– обозначение **критериев** – правил принятия решения по оценке достигнутых результатов обучения и сформированности компетенций.

В качестве шкалы оценивания принимается 100-бальная система с выделением (градацией) оценок:

Рейтинг	**Оценка на зачете**
60-100	Зачтено
0 – 59	Не зачтено

Показатели достижения планируемых результатов обучения и критерии их оценивания на разных уровнях формирования компетенций приведены в таблице 1. .

Показатели достижения планируемых результатов обучения и критерии их оценивания на разных уровнях формирования компетенций приведены в таблице 1.

Таблица 1. Показатели достижения планируемых результатов обучения и критерии их оценивания

1	2	3	4	5
Компетенция: код по ФГОС 3++, формулировка	**Индикаторы и результаты обучения. Дескрипторы – основные признаки освоения компетенций (показатели достижения результатов обучения)**	**Этап (семестр)**	**Наименование оценочного средства**	**Критерии оценивания результатов обучения**
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ЗНАТЬ - систему выстраивания аргументов при взаимодействии в команде; принципы обмена информацией, опытом при взаимодействии в команде; стратегии сотрудничества и конфронтации; УМЕТЬ - выстраивать аргументацию при работе в команде; оценивать идеи членов команды; выстраивать стратегии сотрудничества в командах; ВЛАДЕТЬ - навыками выстраивания аргументации при работе в команде; оценки идей членов команды, навыками совместного принятия решений; выстраивания стратегий сотрудничества в командах.	5	– Рубежный контроль – Домашнее задание – Работа на лекциях и семинарах	– Правильность ответов на вопросы рубежных контролей. – Качество выполнения домашнего задания. – Корректность и полнота ответов на вопросы в ходе лекций и семинаров.
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального	ЗНАТЬ - тили общения, знаковые системы, использующиеся для обмена информацией; правила ведения деловой переписки (в том числе на иностранном языке); правила публичных	5	– Рубежный контроль – Домашнее задание	– Правильность ответов на вопросы рубежных контролей. – Качество выполнения домашнего задания. – Корректность и

1	2	3	4	5
взаимодействия	выступлений\высказываний в цифровой и физической средах\принципы и схемы построения публичных выступлений в различных форматах, обусловленных контекстом; УМЕТЬ - применять на практике стили общения, распознавать знаки невербальной коммуникации; правила ведения деловой переписки (в том числе на иностранном языке); аргументированно высказывать свою точку зрения, выступая публично; ВЛАДЕТЬ - навыками вербальной и невербальной коммуникации (в том числе на иностранном языке); навыками деловой переписки и публичных выступлений\ навыками адаптации к меняющимся деловым форматам взаимодействия (в том числе на иностранном языке).		– Работа на лекциях и семинарах	полнота ответов на вопросы в ходе лекций и семинаров.
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ЗНАТЬ - правила взаимодействия с представителями гетерогенных деловых культур; цивилизационный код невербальной коммуникации; историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий; УМЕТЬ - выстраивать диалог с представителями других деловых культур; учитывать историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий при социальном и профессиональном общении; распознавать невербальную	5	– Рубежный контроль – Домашнее задание – Работа на лекциях и семинарах	– Правильность и полнота ответов на вопросы рубежных контролей. – Качество выполнения домашнего задания. – Корректность и полнота ответов на вопросы в ходе лекций и семинаров.

1	2	3	4	5
	коммуникацию; ВЛАДЕТЬ - навыками взаимодействия с представителями геторогенных деловых культур; навыками невербальной коммуникации при взаимодействии с представителями гетерогенных деловых культур; навыками общения с различными этносами в социальной и профессиональной сферах.			
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ЗНАТЬ этические правила взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями; правила толерантного и уважительного отношения к лицам с ограниченными возможностями здоровья УМЕТЬ взаимодействовать в рамках выполнения профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями; коммуницировать с лицами с ограниченными возможностями здоровья; ВЛАДЕТЬ навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями; навыками коммуникативной толерантности.	5	– Рубежный контроль – Домашнее задание – Работа на лекциях и семинарах	– Правильность и полнота ответов на вопросы рубежных контролей. – Качество выполнения домашнего задания. – Корректность и полнота ответов на вопросы в ходе лекций и семинаров.

Критерии оценки результатов обучения при различных видах контрольных мероприятий приведены в таблице:

Критерии оценивания работы на лекциях и семинарах. Ответы на вопросы в ходе лекций и семинаров оцениваются следующим образом: *3 балла*: ставится студенту за правильный, полный и глубокий ответ на вопрос по теме семинарского занятия или лекции; ответ студента на вопросы должен быть развернутым, студент должен продемонстрировать отличное знание материала лекций, учебника и дополнительной литературы; студентом высказывается своя точка зрения присутствует четко выраженное мнение с глубоко и хорошо аргументированными обоснованиями, четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящихся к теме сообщения источников информации, применение аналитики. *2 балла:* ставится студенту за правильный ответ на вопрос по теме семинарского занятия и лекции; ответ студента на вопрос должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, учебника и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов; аргументированное обоснование вопроса темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; опора на экспертные источники информации; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом, сделанном незначительном числе обобщений; собственная точка зрения высказана, но недостаточно аргументирована. *1 балл:* ставится студенту за не совсем правильный или неполный ответ на вопрос преподавателя, пассивное участие в работе на семинаре, лекции; отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; источники информации нечеткие, не хватает содержательной базы для всестороннего освещения проблемы, заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний. *0 баллов*: ставится всем участникам семинарской группы или одному из них в случае ее (его, их) неготовности к ответу на семинаре или лекции; при ответе присутствуют неточности и неверные выводы по рассматриваемой проблеме. **Суммарное количество баллов за один модуль не может превышать 10 баллов.**	
Критерии оценивания рубежного контроля: В каждом билете Рубежного контроля №1 и № 2 содержится 10 вопросов теста. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 2 балла, частично верный или неполный ответ – 1 балл, неверный – 0 баллов. Итоговая оценка по рубежному контролю формируется путем суммирования набранных баллов по всем вопросам билета. Суммарная оценка за рубежный контроль – от 12 до 20 баллов. Если оценка ниже 12 баллов, то рубежный контроль считается не пройденным.	
Критерии оценивания домашнего задания Домашнее задание (ДЗ) представляет собой аналитико-проектную деятельность, осуществляемую студентами индивидуально, итогом которой является написание статьи с презентацией. Оценка выполнения домашнего задания осуществляется следующим образом: *От 27 до 30 баллов:* глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента; презентация содержит от 14 до 25 слайдов и дополняет текст, а не дублирует его. *От 23 до 26 баллов:* аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты (выступление с докладом) указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; реферат (доклад) хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты реферата (выступления с докладом) показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента; презентация менее 14 слайдов, дополняет текст.	

От 18 до 22 балла: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление реферата (доклада) содержит небрежности; защита реферата (выступление с докладом) показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента; презентация дублирует текст. *От 0 до 17 баллов:* тема представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление реферата (доклада) с элементами заметных отступлений от общих требований; во время защиты (выступления с докладом) студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция, презентация отсутствует. Максимальное количество баллов за выполнение домашнего задания – 30. Если оценка составила 17 баллов и меньше, то домашнее задание считается не сданным.	

Использование показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования совместно со шкалой балльно-рейтинговой системы позволяет формировать результаты обучения по модулям.

Оценка результатов обучения

Номер и название раздела	Формы контроля	Баллы (мин/ макс)
Семестр 5		
Раздел 1. Введение в деловые коммуникации	Работа на лекциях и семинарах	6 - 10
	Домашнее задание	8 - 10
Раздел 2. Средства деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	Работа на лекциях и семинарах	6 - 10
	Рубежный контроль №1	8 - 16
Раздел 3. Формы деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	Работа на лекциях и семинарах	6 - 10
	Домашнее задание	9- 14
Раздел 4. Организация мероприятий	Работа на лекциях и семинарах	9-14
Раздел 5. Профессиональный имидж и лидерство	Рубежный контроль №2	8-16
	ИТОГО за семестр	**60-100**

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

ФОС по дисциплине содержит следующие **оценочные средства**, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций при текущем контроле и промежуточной аттестации, разбитые по модулям дисциплины:

- примеры типовых вопросов для оценки работы на лекциях и семинарах
- комплекты билетов рубежных контролей №1 и №2;
- перечень тем домашних заданий.

Для каждого результата обучения, представленного в таблице, подготовлены контрольные вопросы, задачи, задания, правильные ответы на которые должны объективно свидетельствовать о достижении заданного уровня результата обучения.

1. УРОВЕНЬ "ЗНАТЬ" (помнить и понимать)	
Помнит, понимает и может продемонстрировать знания:	
Пример: типовые вопросы для оценки работы на лекциях и семинарах	1. Provide the definition of communication and explain it. 2. What is denotation and what is connotation? Give your own examples. 3. Name 9 principles of non verbal communication. 4. Give the information about the types of business meetings. 5. Name the functions of a negotiating process. 6. List the characteristics of a good business letter. 7. Name the responsibilities of team members. 8. Name four attributes of a professional image. 9. Name the main theories of leadership. 10. Who is a laissez-faire style leader?
2. УРОВЕНЬ "УМЕТЬ" (применять, анализировать, проводить синтез и оценку)	
Пример: типовые вопросы для оценки работы на лекциях и семинарах	1. Differentiate two theories of communication. 2. State the difference between intrapersonal, interpersonal, group, public and mass communication. 3. What is the difference between jargon and slang words? 4. Explain the difference between sound bites, quotations and slogans. 5. Explain the stages of a negotiation process. 6. Explain the difference between formal and informal business letter. 7. State the difference between “You” attitude and “I” attitude in business writing. 8. Define a memo. Explain its difference from a business letter. 9. State the difference between transactional and transformational style of leadership. 10. State the difference between an appointed leader, a democratic leader and an emergent leader.
3. УРОВЕНЬ «ВЛАДЕТЬ» (структурными компонентами универсальных компетенций)	
Пример: типовые вопросы для оценки работы на лекциях и семинарах	1. Classify the types of communication. 2. In what cases are euphemisms used? 3. What is kinesics? Give the examples of regulators, illustrators, emblems, affect displays and adaptors. 4. What is CSR? What benefits can it bring to the organization? 5. Explain ten rules of public speaking. 6. Explain what NDA is, provide examples. 7. What are B2B, B2C, C2C? 8. What are the strategies when choosing the topic for the event? 9. Explain what a professional image is. 10. What tools can you use to promote the event?

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

4.1. Макеты методических материалов, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Работа на лекциях и семинарах	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя и обучающегося	Примеры типовых вопросов для оценки работы на лекциях и семинарах
Рубежный контроль	Средства проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплекты билетов рубежных контролей №1 и №2
Домашнее задание	Средство контроля способности работы с информацией, ее анализа, структурирования, формирования выводов и изложения ее как в устной, так и в письменной форме	Перечень тем домашних заданий

Примеры типовых вопросов для оценки работы на лекциях и семинарах

1. Provide the definition of communication and explain it.
2. What are the seven C’s of communication?
3. Name the components of communication process and give the examples of them.
4. Differentiate two theories of communication.
5. Classify the types of communication.
6. State the difference between intrapersonal, interpersonal, group, public and mass communication.
7. List the main barriers of communication and explain the ways to avoid them.
8. Name divergent cultural characteristic and provide examples for each of them.
9. What are the three types of language rules that govern our use of words?
10. What is denotation and what is connotation? Give your own examples.
11. What words are called cliché words?
12. What is the difference between jargon and slang words?
13. Provide examples of sexist and racist words.
14. In what cases are euphemisms used?
15. Name 9 principles of non verbal communication.
16. What is kinesics? Give the examples of regulators, illustrators, emblems, affect displays and adaptors.

17. What is business ethics?
18. Name the main fields of business ethics. Explain each of them and provide examples.
19. What is CSR? What benefits can it bring to the organization?
20. Present the main facts from the history of computer ethics. Explain each of the Ten Commandments associated with it.
21. Explain the term Netiquette.
22. What are the rules of netiquette.
23. Explain ten rules of public speaking.
24. What is a sound bite?
25. Explain the difference between sound bites, quotations and slogans.
26. Give the information about the types of business meetings.
27. Name the functions of a negotiating process.
28. What communication styles in negotiations do you know? State the differences.
29. What strategies in negotiation can you name?
30. Explain the stages of a negotiation process.
31. How is the telephone communication structured?
32. Name typical words and phrases being appropriate for telephone communication.
33. What is a business letter?
32. Name the essential elements of a business letter.
33. Explain the difference between formal and informal business letter.
34. List the characteristics of a good business letter.
35. State the difference between "You" attitude and "I" attitude in business writing.
36. Define a memo. Explain its difference from a business letter.
37. What is an email? What are the main principles of email etiquette?
38. Define what CV is. Name the main parts of it.
39. Name two main categories of a report.
40. List the main types of a report and explain its functions.
41. Name the main structural components of business report, explain them.
42. Name the main types of contracts.
43. Explain what NDA is, provide examples.
44. Name four components to write an agreement. Explain each of them
45. What is B2B, B2C, C2C?
46. List the examples of corporate events.
47. Provide the examples of academic events.
48. Name leisure and cultural events.

49. Explain the main strategies when planning the event.

50. Name the responsibilities of team members.

51. What are the strategies when choosing the topic for the event?

52. Explain the term “venue” in the context of event organization.

53. What tools can you use to promote the event?

54. Explain the main points connected with social program, finance and budgeting when organizing the event.

55. Name possible problems that may arise during the event and the ways to solve them.

56. Explain what a professional image is.

57. Name four attributes of a professional image.

58. Name the main theories of leadership.

59. State the difference between transactional and transformational style of leadership.

60. State the difference between an appointed leader, a democratic leader and an emergent leader.

61. Who is a laissez-faire style leader?

62. Name three leadership styles according to Thomas Harris and John Sherblom.

Комплекты билетов рубежных контролей №1 и №2

Рубежный контроль №1

Билет №1.

1. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые вам лица. Вы,

а) поздороваетесь с каждым за руку;
б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
г) кивнете всем.

2. Сидящие за столом в ресторане или кафе приветствуют знакомых

а) выражая радость вслух;
б) помахав приветственно рукой;
в) кивком головы.

3. Приветствуя женщину на улице, мужчина

а) снимает шляпу;
б) снимает перчатку;
в) снимает и шляпу, и перчатку;
г) не снимает ни того, ни другого.

4. Приветствуя кого-либо на расстоянии, мужчина,

а) приподнимает шляпу или касается ее;
б) снимает перчатку и машет рукой;
в) делает легкий поклон.

5. Кто представляется первым:

а) старший – младшему;
б) младший – старшему;
в) мужчина – женщине;
г) женщина – мужчине;
д) человек более высокого статуса – человеку более низкого положения, или наоборот.

6. Кто протягивает первым руку для пожатия
а) старший – младшему;
б) младший – старшему;
в) мужчина – женщине;
г) женщина – мужчине;
д) человек более высокого статуса – человеку более низкого положения, или наоборот.
7. Кто из женщин первой здоровается со встретившейся знакомой:
а) идущая с мужчиной;
б) идущая без спутников;
в) идущая с подругой.
8. Принято целовать руку:
а) незамужней женщине;
б) замужней;
в) всегда каждой женщине.
9. Рукопожатие должно быть:
а) сильным;
б) энергичным;
в) умеренной силы.
10.Как пишется дата при отправке письма в Европу:
а) месяц, день год;
б) день, месяц, год.

Билет №2.
1. Подняв телефонную трубку, вы скажете:
а) «Говорите»;
б) «Да…»;
в) «Слушаю вас»;
г) название своей фирмы, «Добрый день!»;
д) название своей фирмы, свою фамилию и должность;
е) название фирмы, отдела, свою фамилию.
2. Спрашивают отсутствующего коллегу. Ваши ответы:
а) «Его нет»;
б) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
в) «Чем я могу помочь?»;
г) «Что ему передать?»;
д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?»
3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Ваши действия:
а) увидев, расскажете ему;
б) напишите записку и положите на его стол;
в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
е) предложите перезвонить.
4. Какой ответ предпочтительнее в телефонном разговоре:
а) «Могу ли я вам помочь?»;
б) «Чем я могу вам помочь?»
5. Если вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:
а) «Подождите у телефона, я сейчас выясню»;
б) «Пожалуйста, перезвоните через…»
6. Позвонили во время обеда. Ваш ответ:
а) «Все обедают»;
б) «Никого нет»;
в) «Пожалуйста, перезвоните через…»;
г) запишите информацию, номер телефона и перезвоните сами.
7. Позвонивший высказывает претензию, но вы в этом не виноваты. Вы говорите:

а) «Это не моя ошибка»;
б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к …»;
в) «Давайте разберемся»;
г) «Нет, вы не правы»;
д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

8. Вы не согласны с претензией. Должны ли вы,

а) выслушивать длинный монолог позвонившего;
б) сразу переадресовать вопрос тому, кому он ближе.

9. Собеседник вмешивается в ваш рассказ, не давая изложить суть дела. Как вы реагируете на это?

а) «Сначала выслушай, а потом – критикуй»;
б) «Давай дадим друг другу по 5 минут, послушаем, не перебивая, а потом обсудим?»

10. Чтобы хорошо запомнить имя-отчество нового знакомого, лучше всего:

а) дать установку на запоминание;
б) мысленно «проговорить» имя-отчество;
в) найти повод как можно быстрее сказать его вслух;
г) ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей.
Расположите эти приемы в порядке убывания их эффективности.

Рубежный контроль №2

Билет №1.

1. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить эту задачу не удается. Ваши действия:

а) позвоните, когда решите;
б) позвоните и договоритесь о новом сроке.

2. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете. Вы говорите:

а) «Я не в курсе»;
б) «Я не знаю»;
в) «Хороший вопрос… Разрешите, я кое-что уточню для вас»;
г) «Позвоните… (такому-то)».

3. Клиент обратился с просьбой, которую вы не можете выполнить. Ваш ответ:

а) «Мы не сможем этого сделать»;
б) «Я хочу только…»;
в) «Оставьте номер своего телефона».

4. Вам нужно подсказать, что позвонивший должен сделать. Ваш ответ:

а) «Для вас имеет смысл…»;
б) «Вы должны…»;
в) «лучше всего вам…».

5. Позвонивший, не представившись, сразу начинает излагать свой вопрос. Вы должны:

а) вникнуть в суть вопроса и дать ответ;
б) постараться выяснить, кого позвонивший представляет, и дать ответ.

6. Как лучше завершить разговор при обсуждении возможного заказа:

а) «вы будете делать заказ?»;
б) «Мы можем выполнить это для вас… (тогда-то)»

7. Вам приходиться звонить повторно. Вы говорите:

а) «Это опять… (такой-то)»;
б) называете фирму, свою фамилию и снова повторяете свое предложение.

8. Наиболее подходящая одежда деловой женщины для работы:

а) платье;
б) костюм;

в) блузка с юбкой;
г) брюки.

9. В деловом общении маленькие женские хитрости («игра глаз», «случайно» обнаженное колено и т.п.)

а) вполне допустимы;
б) недопустимы;
в) допустимы, когда другие аргументы не действуют.

10. Вам и еще 8 выступающим (вашим конкурентам), отвели по полторы минуты для рекламного сообщения. Как вы предпочтете одеться? Варианты:

а) светло-серый костюм, голубая рубашка, светло-голубой галстук;
б) синий костюм, белая рубашка, красный галстук;
в) для такого выступления не имеет значения, как одеться: главное – что и как вы скажете.

Билет №2.

1. Вы укрепите свой имидж, если будете проявлять:

а) мягкость, говоря о проблеме, но твердость в отношениях с людьми;
б) твердость, говоря о проблеме, но мягкость в отношениях с людьми.

2. В деловых контактах необходимо примирять:

а) позиции, а не интересы;
б) интересы, а не позиции;
в) и интересы, и позиции.

3. Вы услышали нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

а) сразу же дать решительный отпор;
б) сделать паузу перед ответом.

4. Как действует на собеседника использование вами непонятных ему слов? Что вы при этом чувствуете?

а) получаете преимущество;
б) ощущаете его раздражение;
в) остаетесь в целом нейтральным.

5. Собеседник вмешивается в ваш рассказ, не давая изложить суть дела. Как вы реагируете на это?

а) «Сначала выслушай, а потом – критикуй»;
б) «Давай дадим друг другу по 5 минут, послушаем, не перебивая, а потом обсудим?»

6. Как поступил управляющий одной из фирм, введший правило не приходить к нему для обсуждения вопроса, не имея собственных предложений:

а) правильно;
б) неправильно.

7. Чтобы хорошо запомнить имя-отчество нового знакомого, лучше всего:

а) дать установку на запоминание;
б) мысленно «проговорить» имя-отчество;
в) найти повод как можно быстрее сказать его вслух;
г) ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей.
Расположите эти приемы в порядке убывания их эффективности.

8. Как часто нужно говорить подчиненным комплименты:

а) совсем не нужно;
б) иногда;
в) как можно чаще.

9. Какое обращение более приятно собеседнику:

А) «Здравствуйте»;
Б) «Доброе утро!»;
В) «Здравствуйте, Иван Петрович»;
Г) «Доброе утро, Иван Петрович».

10. Как влияет рассказанный выступающим анекдот на восприятие слушателями:

а) улучшает;
б) улучшает, если не коробит слушателей;
в) ухудшает.

4.2. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, формы и организация текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Текущий контроль и промежуточная аттестация студентов в университете ведется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации РГРТУ им. В.Ф. Уткина.

Текущий контроль успеваемости

Данная дисциплина в семестре делится на 5 модулей в соответствии с программой дисциплины. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются работа на лекциях и семинарах, рубежные контроли и домашнее задание.

Текущий контроль по модулю учебной дисциплины осуществляется по графику учебного процесса. Сроки контрольных мероприятий (КМ) и сроки подведения итогов по модулям учебной дисциплины отображаются в рабочих учебных планах на семестр (отрезках). Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины в ЭУ.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию. Студенты, не сдавшие контрольное мероприятие в установленный срок, продолжают работать над ним в соответствие с порядком, принятым кафедрой.

Промежуточная аттестация

Формой промежуточной аттестации является зачет.

Зачет

В рамках рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, зачет по дисциплине формируется набором в течение семестра предусмотренной в программе дисциплины суммы баллов, при выполнении им всех контрольных мероприятий.

Сумма баллов по всем модулям учебной дисциплины образует рейтинговую оценку по дисциплине за семестр.

Методика оценки по рейтингу

Студент, выполнивший все предусмотренные учебным планом задания и сдавший все контрольные мероприятия, получает итоговую оценку по дисциплине за семестр в соответствии со шкалой:

Рейтинг	Оценка на зачете
60– 100	зачет
0 – 59	незачет

Рейтинг по дисциплине

Рейтинг студента по дисциплине за семестр определяется как сумма баллов, полученных им за все модули учебной дисциплины, и баллов за промежуточную аттестацию. Максимальное количество баллов за дисциплину в семестре устанавливается равным 100.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Есенина Наталья Евгеньевна, Директор **01.11.26** 19:45 (MSK) Простая подпись