

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 02.09.2024 11:57:55

Уникальный программный ключ:

43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108031227e81ad4207cbee4149f7098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»
Экономический факультет**

ОПОП по направлению
38.03.02 Менеджмент

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

**Б1.О.13 Деловые коммуникации
Профиль «Государственное и муниципальное управление»**

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра -	Менеджмента и маркетинга	
Разработчик, ст. преподаватель		Грицько В.В.
Омск 2021		

ВВЕДЕНИЕ

1. Фонд оценочных средств по дисциплине является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины.

3. Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины.

4. При помощи ФОС осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины.

5. Фонд оценочных средств по дисциплине включает в себя: оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС; оценочные средства, применяемые для текущего контроля и оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины.

6. Разработчиками фонда оценочных средств по дисциплине являются преподаватели кафедры менеджмента и маркетинга, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины в университете. Содержательной основой для разработки ФОС послужила Рабочая программа дисциплины.

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины, персональный уровень достижения которых проверяется
с использованием представленных в п. 3 оценочных средств

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1			2	3	4
Универсальные компетенции					
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	ИД-3 _{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	виды и формы деловой коммуникации, типы коммуникативных личностей и их роли в процессе взаимодействия	осуществлять взаимодействие в процессе коммуникации с учетом особенностей типов коммуникативных личностей как при деловой переписке, так и при личном общении	практического делового взаимодействия с использованием изученных видов и форм деловой коммуникации, а также особенностей личностей партнеров
		ИД-4 _{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод текстов с иностранного (-ых) на государственный язык	особенности межкультурной коммуникации, грамматику и особенности иностранного и государственного языков, правила и формы письменной коммуникации	уметь использовать правила и формы письменной коммуникации с учетом особенностей межкультурного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности	практического применения правил и форм письменной коммуникации, грамматики и знаний особенностей языка и межкультурной коммуникации при решении задач в процессе профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции					
ПК-2	Способен формировать информационное взаимодействие между подразделениями организации и партнерами для обмена опытом и расширения внешних связей	ИД-3 _{ПК-2} организует обмен информацией между подразделениями, должностными лицами и партнерами организации	формы и виды деловой коммуникации, используемые в процессе взаимодействия должностных лиц и партнеров организации, особенности международных коммуникаций	использовать в процессе делового взаимодействия полученные знания об особенностях международных коммуникаций и формах осуществления делового общения с партнерами и должностными лицами организации	применения в профессиональной деятельности знаний о вербальных и невербальных средствах коммуникации, особенностях форм делового общения в международных коммуникациях, между партнерами и сотрудниками организации
ПК-3	Способен составлять планы и обосновывать закупки, проводить мониторинг рынка предмета закупок, осуществлять процедуры закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	ИД-1 _{ПК-3} знает требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, экономические основы, основы бухгалтерского учета, особенности ценообразования в сфере закупок и правила делового общения	знать основные требования к оформлению управленческих документов, правила делового взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	использовать письменную деловую коммуникацию в координации управленческих, коммуникативных, информационных процессов предприятия, при взаимодействии с партнерами и сотрудниками предприятия	практического использования письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия

ЧАСТЬ 2. ОБЩАЯ СХЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ХОДА И РЕЗУЛЬТАТОВ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие критерии оценки и реестр применяемых оценочных средств

2.1 Обзорная ведомость-матрица оценивания хода и результатов изучения учебной дисциплины в рамках педагогического контроля

Категория контроля и оценки		Режим контрольно-оценочных мероприятий			
		самооценка	взаимооценка	Оценка со стороны	
				преподавателя	представителя производства
		1	2	3	4
Индивидуализация выполнения*, контроль фиксированных видов ВАРС:	2				
– Реферат	2.1			Реферат	
– Контрольная работа	2.2			Контрольная работа	
– Самостоятельное изучение тем (вопросов)	2.3	Вопросы для самоконтроля		Тестирование	
Текущий контроль:	3				
- в рамках семинарских занятий и подготовки к ним	3.1	Вопросы для самоподготовки		Доклад на семинарском занятии	
– в рамках практических занятий и подготовки к ним	3.2			Проверка выполненных практических заданий на занятиях	
– в рамках общеуниверситетской системы контроля успеваемости	3.3			Фронтальный контроль текущей успеваемости по контрольным неделям, установленным в университете	
Рубежный контроль:	4				
по итогам изучения 1-4 разделов	4.1			Тестирование	
Промежуточная аттестация* обучающихся по итогам изучения дисциплины	5	Вопросы для подготовки к зачету		Дифференцированный зачет	

* данным знаком помечены индивидуализируемые виды учебной работы

2.2 Общие критерии оценки хода и результатов изучения учебной дисциплины

1. Формальный критерий получения обучающимися положительной оценки по итогам изучения дисциплины:	
1.1 Предусмотренная программа изучения дисциплины обучающимся выполнена полностью до начала процесса промежуточной аттестации	1.2 По каждой из предусмотренных программой видов работ по дисциплине обучающийся успешно отчитался перед преподавателем, демонстрируя при этом должный (не ниже минимально приемлемого) уровень сформированности элементов компетенций
2. Группы неформальных критериев качественной оценки работы обучающегося в рамках изучения дисциплины:	
2.1 Критерии оценки качества хода процесса изучения обучающимся программы дисциплины (текущей успеваемости)	2.2. Критерии оценки качества выполнения конкретных видов ВАРС
2.3 Критерии оценки качественного уровня итоговых результатов изучения дисциплины	2.4. Критерии аттестационной оценки качественного уровня результатов изучения дисциплины

2.3 РЕЕСТР
элементов фонда оценочных средств по учебной дисциплине

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС	Перечень заданий для рефератов обучающихся очной/очно-заочной формы обучения
	Организация выполнения и проверка реферата
	Перечень заданий для контрольных работ студентов заочной формы обучения
	Организация выполнения и проверка контрольной работы
	Вопросы для самостоятельного изучения темы
	Общий алгоритм самостоятельного изучения темы
	Критерии оценки самостоятельного изучения темы
2. Средства для текущего контроля	Вопросы для самоподготовки по темам семинарских занятий
	Критерии оценки самоподготовки по темам семинарских занятий
3. Средства для рубежного контроля	Тестовые вопросы для проведения рубежного контроля
	Критерии оценки ответов на тестовые вопросы рубежного контроля
4. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Вопросы для проведения итогового контроля (дифференцированный зачет)
	Плановая процедура проведения дифференцированного зачета
	Критерии оценки итогового контроля

2.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины

4.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины								
Индекс и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
				Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	
Критерии оценивания								
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	ИД-3УК-4	Полнота знаний	знает виды и формы деловой коммуникации, типы коммуникативных личностей и их роли в процессе взаимодействия	не знает виды и формы деловой коммуникации, типы и роли коммуникативных личностей в процессе взаимодействия	знает некоторые основные виды и формы деловой коммуникации, основные типы коммуникативных личностей в процессе общения	знает виды и формы деловой коммуникации, основные типы и роли коммуникативных личностей в процессе общения	знает в полной мере виды и формы деловой коммуникации, типы коммуникативных личностей и их роли в процессе взаимодействия	Опрос, тестирование, реферат, вопросы к зачету
		Наличие умений	умеет осуществлять взаимодействие в процессе коммуникации с учетом особенностей типов коммуникативных личностей как при деловой переписке, так и при личном общении	не умеет осуществлять взаимодействие в процессе коммуникации с учетом особенностей типов коммуникативных личностей как при деловой переписке, так и при личном общении	с затруднениями осуществляет взаимодействие в процессе общения, ошибочно определяя тип коммуникативных личностей при переписке и личном общении	неуверенно осуществляет взаимодействие в процессе общения с учетом особенностей типов коммуникативных личностей как при деловой переписке, так и при личном общении	уверенно осуществляет взаимодействие в процессе общения с учетом особенностей типов коммуникативных личностей как при деловой переписке, так и при личном общении	
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками практического делового взаимодействия с использованием изученных видов и	не имеет навыков практического делового взаимодействия с использованием изученных видов и форм деловой	имеет сложности при практическом деловом взаимодействии при использовании различных форм деловой коммуникации.	имеет навыки делового взаимодействия, использует знания о видах и формах деловой коммуникации при	в полной мере владеет навыками практического делового взаимодействия, использует изученные виды и	

			форм деловой коммуникации, а также особенностей личностей партнеров	коммуникации, а также особенностей личностей партнеров	затрудняется с определением особенностей личностей партнеров	общении с партнерами, учитывает особенности их личности	формы деловой коммуникации, знания об особенностях личностей партнеров при решении задач профессиональной деятельности	
ИД-4ук-4		Полнота знаний	знает особенности межкультурной коммуникации, грамматику и особенности иностранного и государственного языков, правила и формы письменной коммуникации	не знает особенности межкультурной коммуникации, иностранного и государственного языков, правила и формы письменной коммуникации	знает некоторые особенности межкультурной коммуникации, основные правила и формы письменной коммуникации	знает основные особенности межкультурной коммуникации, основные правила грамматики иностранного языка, письменной коммуникации	знает в полной мере особенности межкультурной коммуникации, грамматику и особенности иностранного и государственного языков, правила и формы письменной коммуникации	Опрос, тестирование, реферат, вопросы к зачету
		Наличие умений	умеет использовать правила и формы письменной коммуникации с учетом особенностей межкультурного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности	не умеет использовать правила и формы письменной коммуникации с учетом особенностей межкультурного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности	затрудняется при использовании правил письменной коммуникации, плохо знает особенности межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности	использует основные правила и формы письменной коммуникации, учитывает особенности межкультурного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности	уверенно использует правила и формы письменной коммуникации с учетом особенностей межкультурного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности	
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками практического применения правил и форм письменной коммуникации, грамматики и знаний особенностей языка и межкультурной коммуникации при решении задач в процессе профессиональной деятельности	не владеет навыками практического применения правил и форм письменной коммуникации, грамматики и знаний особенностей языка и межкультурной коммуникации при решении задач в процессе профессиональной деятельности	имеет сложности при практическом применении правил письменной коммуникации, грамматики языка, плохо знает особенности языка и межкультурной коммуникации при решении профессиональных задач	использует правила и формы письменной коммуникации, грамматики языка, учитывает особенности межкультурной коммуникации при осуществлении практического взаимодействия в сфере профессиональных задач	в полной мере владеет навыками практического применения правил и форм письменной коммуникации, грамматики и знаний особенностей языка и межкультурной коммуникации при решении задач в процессе профессиональной деятельности	
ПК-2 Способен формировать	ИД-3ПК-2	Полнота знаний	знает формы и виды деловой коммуникации, используемые в	не знает формы и виды деловой коммуникации, используемые в процессе	знает основные формы и виды деловой коммуникации,	знает основные формы и виды деловой коммуникации,	знает в полной мере формы и виды деловой коммуникации,	Опрос, тестирование, реферат, вопросы к

информационное взаимодействие между подразделениями организации и партнерами для обмена опытом и расширения внешних связей			процессе взаимодействия должностных лиц и партнеров организации, особенности международных коммуникаций	взаимодействия должностных лиц и партнеров организации, особенности международных коммуникаций	испытывает трудности в определении особенностей международных коммуникаций	используемые в процессе взаимодействия сотрудников и партнеров организации, имеет понятие об особенностях международных коммуникаций	используемые в процессе взаимодействия должностных лиц и партнеров организации, особенности международных коммуникаций	зачету
		Наличие умений	умеет использовать в процессе делового взаимодействия полученные знания об особенностях международных коммуникаций и формах осуществления делового общения с партнерами и должностными лицами организации	не умеет использовать в процессе делового взаимодействия полученные знания об особенностях международных коммуникаций и формах осуществления делового общения с партнерами и должностными лицами организации	имеет трудности в процессе делового общения, требующего учета особенностей международных коммуникаций, знания форм осуществления делового общения с партнерами и должностными лицами организации	умеет использовать при деловом общении знания об особенностях международных коммуникаций, разбирается в формах делового общения с партнерами и сотрудниками предприятия	в полной мере умеет использовать в процессе делового взаимодействия полученные знания об особенностях международных коммуникаций и формах осуществления делового общения с партнерами и должностными лицами организации	
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками применения в профессиональной деятельности знаний о вербальных и невербальных средствах коммуникации, особенностях форм делового общения в международных коммуникациях, между партнерами и сотрудниками организации	не имеет навыков применения в профессиональной деятельности знаний о вербальных и невербальных средствах коммуникации, особенностях форм делового общения в международных коммуникациях, между партнерами и сотрудниками организации	затрудняется применять на практике знания о вербальных и невербальных средствах общения, особенностях форм делового общения как в международных коммуникациях, так и между сотрудниками и партнерами организации	применяет на практике основные вербальные и невербальные средства общения как при международных коммуникациях, так и между сотрудниками и партнерами организации	в полной мере владеет навыками применения в профессиональной деятельности знаний о вербальных и невербальных средствах коммуникации, особенностях форм делового общения в международных коммуникациях, между партнерами и сотрудниками организации	
ПК – 3 Способен составлять планы и обосновывать	ИД-1пк- 3	Полнота знаний	знает основные требования к оформлению управленческих документов, правила делового	не знает основные требования к оформлению управленческих документов, правила делового	частично знает основные требования к оформлению управленческих документов, испытывает	знает основные требования к оформлению управленческих документов, основные правила	знает в полной мере основные требования к оформлению управленческих документов,	Опрос, тестирование, реферат, вопросы к зачету

закупки, проводить мониторинг рынка предмета закупок, осуществлять процедуры закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд			взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	трудности при определении правил делового взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	делового взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	правила делового взаимодействия с партнерами и сотрудниками внутри организации на основе письменной коммуникации	
		Наличие умений	умеет использовать письменную деловую коммуникацию в координации управленческих, коммуникативных, информационных процессов предприятия, при взаимодействии с партнерами и сотрудниками предприятия	не умеет использовать письменную деловую коммуникацию в координации управленческих, коммуникативных, информационных процессов предприятия, при взаимодействии с партнерами и сотрудниками предприятия	испытывает затруднения при письменной коммуникации в процессе координации процессов предприятия, связанных с управленческими, информационными и коммуникативными процессами, при взаимодействии с партнерами и сотрудниками предприятия	умеет использовать основные формы письменной коммуникации для координации управленческих, коммуникативных, информационных процессов предприятия, при деловом взаимодействии с сотрудниками и партнерами	в полной мере умеет использовать письменную деловую коммуникацию в координации управленческих, коммуникативных, информационных процессов предприятия, при взаимодействии с партнерами и сотрудниками предприятия	
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками практического использования письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия	не владеет навыками практического использования письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия	затрудняется применять на практике основные формы письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия	владеет основными навыками практического использования письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия	в полной мере владеет навыками практического использования письменной коммуникации для эффективного взаимодействия между сотрудниками и партнерами организации и координации управленческих и информационных процессов предприятия	

ЧАСТЬ 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

3.1. СРЕДСТВА ДЛЯ ИНДИВИДУАЛИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ, КОНТРОЛЯ ФИКСИРОВАННЫХ ВИДОВ ВАРС

3.1.1 Перечень заданий для рефератов студентов очной / очно-заочной форм обучения

Рекомендации по написанию рефератов

Учебные цели, на достижение которых ориентировано выполнение реферата: получить целостное представление об основных современных направлениях и инструментах деловых коммуникаций в организации.

Учебные задачи, которые должны быть решены обучающимся в рамках выполнения реферата:

- детальное рассмотрение наиболее актуальных проблем деловых коммуникаций;
- формирование и отработка навыков монографического исследования, накопление опыта работы с научной литературой, подбора и анализа фактического материала;
- совершенствование в изложении своих мыслей, критики, самостоятельного построения структуры работы, постановки задач, раскрытие основных вопросов, умение сформулировать логические выводы и предложения.

Перечень примерных тем рефератов (выбор одной из тем)

1. Деловое общение – спор.
2. Стресс и управление им.
3. Формальные и неформальные организации.
4. Особенности публичного выступления.
5. Культура спора.
6. Имидж делового человека.
7. История и составляющие делового этикета.
8. Переговоры – наука и искусство в бизнесе.
9. Национальные стили деловых отношений.
10. Основы ведомственного этикета.
11. Этикет деловой переписки.
12. Принципы международного этикета.
13. Правила вербального этикета.
14. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности.
15. Мотивы деятельности людей.
16. Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых.
17. Детерминация поведения личности в деловом общении.
18. Стил ь и социально-психологические проблемы руководства.
19. Психология имиджа фирмы.
20. Психология деловых контактов.
21. Правила деловой переписки.
22. Деловое общение по телефону.
23. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
24. Требования к внешнему виду делового человека.
25. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
26. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
27. Роль и этические аспекты критики.
28. Требования к организации и проведению деловых приемов.
29. Сувениры и подарки в деловой сфере.
30. Деловой этикет руководителя.
31. Деловой этикет подчиненного.
32. Презентации и нормы делового этикета.
33. Этический кодекс, его содержание и назначение.
34. Особенности невербального общения.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы. Очень важно правильно выбрать тему. Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Автор реферата должен осознанно выбрать тему с учетом его познавательных интересов или он может увязать ее с темой будущей выпускной работы. В этом случае студенту предоставляется право самостоятельного (с согласия преподавателя) выбора темы реферата из списка тем, рекомендованных кафедрой по данной дисциплине (см. выше). При этом весьма полезными могут оказаться советы и обсуждение темы с преподавателем, который может оказать помощь в правильном выборе темы и постановке задач.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем обучающемуся предоставляется право самостоятельно предложить тему реферата, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 25 страниц) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Для этого можно воспользоваться тематическими каталогами библиотек и библиографическими указателями литературы, периодическими изданиями и ежемесячными указателями психолого - педагогической литературы, либо справочно-библиографическими ссылками изданий посвященных данной теме.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников.

Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала.

Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить тезисы по основным смысловым блокам, с пометками, собственными суждениями и оценками. Предварительно подобранный в литературных источниках материал может превышать необходимый объем реферата, но его можно использовать для составления плана реферата.

Составление плана. Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план реферата. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура реферата:

Титульный лист.

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы).

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

Основная часть

Титульный лист заполняется по единой форме (Приложение 1).

Оглавление (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

Введение. В этой части реферата обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

Основная часть реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа). Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки на первоисточники, т.е. на тех авторов, у которых взят данный материал в виде мысли, идеи, вывода, числовых данных, таблиц, графиков, иллюстраций и пр.

Работа должна быть написана грамотным литературным языком. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатуры. Каждый раздел рекомендуется заканчивать кратким выводом.

Заключение (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

Приложения могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь внутреннюю (собственную) нумерацию страниц.

Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования к оформлению работ:

Работа представляется в сброшюрованном виде, в формате А4. Она должна быть напечатана через 1,5 междустрочного интервала, общий объем работы – 20–25 страниц компьютерного текста. Материалы предоставляются в указанном объеме в распечатанном виде. Текст набирается в текстовом редакторе Microsoft Word. Параметры документа:

- размер бумаги – А4 (210х297);
- поля: верхнее, левое, нижнее – не менее 2 см, правое – не менее 1 см;
- шрифт – Times New Roman;
- высота шрифта основного текста – 14 кегль;
- ориентация – книжная;
- выравнивание – по ширине;
- абзацный отступ – 1 см.

Номер страницы ставится в правом верхнем углу арабскими цифрами без каких-либо обрамлений и точки. Титульный лист является первой страницей работы, но не нумеруется. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

Заголовки элементов работы следует располагать в середине строки без точки в конце, не подчеркивая.

Каждый раздел работы следует начинать с нового листа. Заголовки подразделов и пунктов следует располагать с абзацного отступа, без точки в конце. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками.

Процедура оценивания

При аттестации бакалавра по итогам его работы над рефератом, руководителем используются критерии оценки качества **процесса подготовки реферата**, критерии оценки **содержания реферата**, критерии оценки **оформления реферата**, критерии оценки **участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии**.

1. Критерии оценки содержания реферата: степень раскрытия темы; самостоятельность и качество анализа теоретических положений; глубина проработки, обоснованность методологической и методической программы исследования; качество анализа объекта и предмета исследования; проработка литературы при написании реферата.

2 Критерии оценки оформления реферата: логика и стиль изложения; структура и содержание введения и заключения; объем и качество выполнения иллюстративного материала; качество ссылок и списка литературы; общий уровень грамотности изложения.

3. Критерии оценки качества подготовки реферата: способность работать самостоятельно; способность творчески и инициативно решать задачи; способность рационально планировать этапы и время выполнения реферата, диагностировать и анализировать причины появления проблем при выполнении реферата, находить оптимальные способы их решения; дисциплинированность, соблюдение плана, графика подготовки диссертации; способность вести дискуссию, выстраивать аргументацию с использованием результатов исследований, демонстрация широты кругозора;

4. Критерии оценки участия бакалавра в контрольно-оценочном мероприятии: способность и умение публичного выступления с докладом; способность грамотно отвечать на вопросы;

Шкала и критерии оценивания

- оценка «отлично» по реферату присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы, содержательность доклада и презентации;
- оценка «хорошо» по реферату присваивается при соответствии выше перечисленным критериям, но при наличии в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите;
- оценка «удовлетворительно» по реферату присваивается за неполное раскрытие темы,

выводов и предложений, носящих общий характер, отсутствие наглядного представления работы и затруднения при ответах на вопросы;

– оценка «неудовлетворительно» по реферату присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

Реферат не засчитывается, если его текст не соответствует теме, не отвечает указанным требованиям. Если работа выполнена формально, оформлена небрежно, с нарушением ГОСТов, позаимствована из Интернета.

Оценка по реферату расписывается преподавателем в оценочном листе. (Приложение 2)

3.1.2 Перечень заданий для контрольных работ студентов заочной формы обучения

Контрольная работа является важнейшим видом самостоятельного изучения дисциплины, индивидуальна для каждого обучающегося, состоит из одного вопроса по приведенной ниже тематике. Контрольная работа сдается для проверки преподавателю в сроки, установленные учебным планом, не позднее, чем за две недели до начала сессии студентов заочной формы обучения.

Написание контрольной работы осуществляется по варианту, номер которого соответствует последней цифре номера зачетной книжки студента (от 1 до 10). При этом на одну цифру зачетной книжки в списке тем может быть 2 наименования, и студент вправе выбрать одну из них.

Темы контрольных работ

1. Деловое общение – спор.
2. Стресс и управление им.
3. Формальные и неформальные организации.
4. Особенности публичного выступления.
5. Культура спора.
6. Имидж делового человека.
7. История и составляющие делового этикета.
8. Переговоры – наука и искусство в бизнесе.
9. Национальные стили деловых отношений.
10. Основы ведомственного этикета.
11. Этикет деловой переписки.
12. Принципы международного этикета.
13. Правила вербального этикета.
14. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности.
15. Мотивы деятельности людей.
16. Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых.
17. Детерминация поведения личности в деловом общении.
18. Стилль и социально-психологические проблемы руководства.
19. Психология имиджа фирмы.
20. Психология деловых контактов.
21. Правила деловой переписки.
22. Деловое общение по телефону.
23. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
24. Требования к внешнему виду делового человека.
25. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
26. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
27. Роль и этические аспекты критики.
28. Требования к организации и проведению деловых приемов.
29. Сувениры и подарки в деловой сфере.
30. Деловой этикет руководителя.
31. Деловой этикет подчиненного.
32. Презентации и нормы делового этикета.
33. Этический кодекс, его содержание и назначение.
34. Особенности невербального общения.

Методические рекомендации

Контрольная работа оформляется в папку, в печатном виде. Объем работы при этом не должен превышать 20 страниц, включая список использованной литературы.

Требования к набору и печатанию следующие:

- 1) формат бумаги 210X297 (A4);
- 2) поля: сверху и снизу – 20 мм, слева – 30 мм, справа – 15 мм;
- 3) шрифт 14 размера, цвет черный;
- 4) емкость – 28–30 строк по 58–62 знака;
- 5) абзацный отступ – 10 мм;
- 6) номера страниц проставляют в правом верхнем углу текста.

Контрольная работа, как текстовый документ, должна сопровождаться титульным листом, на который выносятся следующие данные: название вуза, кафедры, учебной дисциплины; тема контрольной работы, фамилия студента и преподавателя-руководителя, название города и год написания (прил. 1). Он оформляется в соответствии с ГОСТ 2.105-95 - Общие требования к текстовым документам.

Далее даётся страница с оглавлением разделов контрольной работы и с отражением номеров страницы, на которых начинаются разделы.

Основной текст контрольной работы должен быть представлен следующими структурными элементами:

- Введение
- Разделы работы
- Заключение
- Список использованной литературы (Библиографический список)
- Приложения

Во введении обосновываются актуальность данной темы работы. Далее отражаются общая цель, задачи, предмет, объекты наблюдения и методика исследования, называются используемые материалы.

В разделах следует раскрыть значение и сущность вопроса, дать основные понятия, рассмотреть различные точки зрения на изучаемый вопрос. Изложение ответов должно сопровождаться обязательными ссылками на используемые литературные источники. Ссылки могут быть либо в виде сноски внизу, либо в самом тексте по ходу в квадратных скобках с указанием номера источника информации из библиографического списка и номера страницы, откуда взяты факты или цитаты.

Заключение должно быть утверждающим, конкретным и лаконичным, т. е. без каких-либо обоснований или доказательств. В конце заключения студент должен указать дату написания работы и поставить свою подпись.

Список использованной литературы включает книги, статьи из журналов, сборников научных трудов и других периодических изданий, авторефераты, патентные материалы, отчёты о научно-исследовательской работе и другую изученную в ходе написания работы литературу.

После фамилии автора проставляются инициалы, затем идут полное название работы (в том виде, в каком оно имеется на титульном листе) и выходные библиографические данные в соответствии с ГОСТ 7.1–2003 «Системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Выполненная контрольная работа представляется на кафедру для проверки преподавателем. Если студент не сдает контрольную работу, то он не допускается к зачету.

Процедура оценивания

Критериями оценки контрольной работы являются: *новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.*

Новизна текста: актуальность темы исследования; новизна и самостоятельность в постановке проблемы; умение работать с исследованиями, литературой, систематизировать и структурировать материал; стилевое единство текста.

Степень раскрытия сущности вопроса: соответствие плана теме контрольной работы; соответствие содержания теме и плану контрольной работы; полнота и глубина знаний по теме; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме); раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий.

Обоснованность выбора источников: оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; соблюдение требований к объёму контрольной работы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы;
- оценка «хорошо» присваивается при соответствии выше перечисленным критериям, но при наличии в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите;
- оценка «удовлетворительно» присваивается за неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер, отсутствие наглядного представления работы и затруднения при ответах на вопросы;
- оценка «неудовлетворительно» присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие ответов на вопросы.

Оценка по контрольной работе расписывается преподавателем в оценочном листе.

3.1.3 Перечень тем для самостоятельного изучения

Номер раздела дисциплины	Тема в составе раздела/ вопрос в составе темы раздела, вынесенные на самостоятельное изучение	Расчетная трудоемкость, час.	Форма текущего контроля по теме
Очная форма обучения			
4	Правила и способы ведения переговоров	4	Тестирование
5	Основные требования к оформлению управленческих документов (ГОСТ Р 7.0.97-2016)	6	Пакет составленных и оформленных документов
Очно-заочная форма обучения			
1	Вербальные средства коммуникации	2	Опрос
4	Разновидности специализированной коммуникации.	4	Опрос
4	Культура организации международных коммуникаций.	4	Опрос
4	Правила и способы ведения переговоров	4	Тестирование
5	Основные требования к оформлению управленческих документов (ГОСТ Р 7.0.97-2016)	8	Пакет составленных и оформленных документов
Заочная форма обучения			
1	Вербальные средства коммуникации	4	Опрос
4	Разновидности специализированной коммуникации.	6	Опрос
4	Культура организации международных коммуникаций.	6	Опрос
5	Формы деловой коммуникации. Правила и способы ведения переговоров .	6	Тестирование
5	Основные требования к оформлению управленческих документов (ГОСТ Р 7.0.97-2016)	12	Пакет составленных и оформленных документов

ОБЩИЙ алгоритм самостоятельного изучения темы

- 1) Ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами
- 2) На этой основе составить развёрнутый план изложения темы
- 3) Оформить отчётный материал в установленной форме: конспект
- 4) Провести самоконтроль освоения темы
- 5) Предоставить отчётный материал на занятии
- 6) Подготовиться к предусмотренному контрольно-оценочному мероприятию по результатам самостоятельного изучения темы
- 7) Принять участие в контрольно-оценочном мероприятии (тестирование или опрос)

ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ самостоятельного изучения тем

Тестирование

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 85% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 66 до 85% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 51 до 65% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 50% правильных ответов

Опрос

- оценка «зачтено» выставляется, если студент на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

Пакет документов

Задание оценивается по следующим критериям:

- качество формы представления выполненного задания (документы, оформленные в соответствии с требованиями);
- качество содержания (содержание текстовой части документов);
- самостоятельность выполнения задания (устанавливается при ответе на вопросы).

Оценка «зачтено» выставляется, если соблюдены все критерии, «не зачтено» - если не соответствует установленному хотя бы один критерий.

3.2 СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Вопросы и задачи для самоподготовки по темам к семинарским занятиям

1. Невербальные средства коммуникации (Семинарское занятие № 3,4)

Методические рекомендации

Необходимо рассмотреть особенности невербальных средств коммуникации, их природу и типологию, взаимодействие с вербальными средствами, как внешне определить эмоциональное состояние собеседника, рассмотреть виды зон и дистанций, существующих в процессе деловой коммуникации. Кроме того, важно рассмотреть процесс и сущность организации пространственной среды в деловой коммуникации.

Вопросы для самопроверки

1. Природа и типология невербальной коммуникации
2. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
3. Внешние проявления эмоциональных состояний
4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации
5. Где сидеть за столом при общении
6. Организация пространственной среды в деловой коммуникации

Шкала и критерии оценивания (семинарское занятие)

Оценку «отлично» выставляют обучающемуся, глубоко и прочно освоившему теоретический материал семинарского занятия. На вопросы к семинарскому занятию дает логичный, грамотный ответ, показывает знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентируется, отвечая на дополнительные вопросы, выступил основным докладчиком по одному из вопросов семинара, подготовил наглядную, информативную презентацию с элементами творческого подхода.

Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, твердо знающий материал семинарского занятия, грамотно и по существу отвечает на вопросы. Не допускает существенных неточностей при ответах на вопросы. выступил основным докладчиком по одному из вопросов семинара, подготовил презентацию с неточностями, недостаточно иллюстрирующую представляемый материал.

Оценку «удовлетворительно» получает обучающийся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали. В ответах на поставленные вопросы семинара обучающимся допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала, подготовленный доклад по одному из вопросов частично не соответствует теме; презентация не подготовлена.

Оценка «*неудовлетворительно*» говорит о том, что обучающийся не знает значительной части материала по дисциплине, допускает существенные ошибки в ответах, не подготовился по выбранному вопросу семинарского занятия, презентация не подготовлена.

3.3 СРЕДСТВА ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Тестовые вопросы для проведения рубежного (итогового) контроля

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий. Уважаемые обучающиеся!

Тестирование проводится в письменной форме (на бумажном носителе). Тест включает в себя 20 вопросов. Время, отводимое на выполнение теста - 20 минут.

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение обучающегося на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий.

Бланк теста

Образец

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Тестирование по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации» Для обучающихся направления подготовки 38.03.02- Менеджмент

ФИО _____ группа _____

Дата _____

Уважаемые обучающиеся!

Прежде чем приступить к выполнению заданий внимательно ознакомьтесь с инструкцией:

1. Отвечая на вопрос с выбором правильного ответа, правильный, на ваш взгляд, ответ (ответы) обведите в кружок.
2. В заданиях открытой формы впишите ответ в пропуск.
3. В заданиях на соответствие заполните таблицу.
4. В заданиях на правильную последовательность впишите порядковый номер в квадрат.
4. Время на выполнение теста – 20 минут
5. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов.

Максимальное количество полученных баллов 20.

Желаем удачи!

Вариант № 1

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- Б) самоанализ поведения участников;
- В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»:

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
- В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода:

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
- В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

- А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

- А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;
- Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;
- В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

- А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;
- Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;
- В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

- А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;
- Б) накопить полезный опыт на будущее;
- В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

- А) заключительным элементом основной части деловой беседы;
- Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;
- В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

- А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;
- Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
- В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

12. Постоянно действующее совещание

- А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

13. Проблемное деловое совещание

- А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

14. Свободное оперативное совещание

- А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;
- Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

15. Кульминационная структура изложения материала

- А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) основная проблема раскрывается в середине выступления.

16. Антикульминационная структура изложения материала

- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

17. Пирамидальная структура изложения материала

- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

18. Место проведения совещания

- А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

19. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

- А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

20. В конце делового совещания руководитель должен

- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

**Критерии оценки
ответов на тестовые вопросы рубежного (итогового) контроля**

- Оценка «отлично», если количество правильных ответов от 81-100%.
- Оценка «хорошо», если количество правильных ответов от 71-80%.
- Оценка «удовлетворительно», если количество правильных ответов от 61-70%.
- Оценка «неудовлетворительно», если количество правильных ответов менее 60%.

3.4 СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ВОПРОСЫ для проведения итогового контроля (дифференцированного зачета)

1. Деловая коммуникация: понятие, особенности, виды.
2. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации.
3. Стили речи. Речевые средства общения.
4. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания.
5. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
6. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
7. Внешние проявления эмоциональных состояний.
8. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
9. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
10. Сущность и особенности понятия «коммуникативная личность».
11. Классификация коммуникативных личностей
12. Виды коммуникаций: основные признаки классификации
13. Уровни организации коммуникаций – краткая характеристика каждого, существующие признаки классификации.
14. Разновидности коммуникации.
15. Основные характеристики и особенности межличностной коммуникации
16. Основные участники и характерные особенности групповой коммуникации. Виды групп
17. Массовая коммуникация: характеристика, особенности, фазы
18. Особенности межкультурной коммуникации
19. Национальные особенности делового общения
20. Европейская деловая культура (Англия, Франция, Германия, Испания)
21. Североамериканская деловая культура (США, Канада)
22. Деловая культура Востока и арабских стран (Япония, Корея, Китай, Арабские страны)
23. Деловая культура России
24. Деловая беседа. Деловое совещание
25. Общение по телефону
26. Деловые переговоры
27. Деловая дискуссия
28. Публичное выступление
29. Роль письменной коммуникации в координации процессов предприятия

Нормативная база проведения промежуточной аттестации по результатам изучения дисциплины:	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ»	
Основные характеристики промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	дифференцированный зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины
	2) процедура проводится в рамках ВАО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине; 2) положительная оценка по результатам итогового

	тестирования
Процедура получения зачёта -	Представлены в Фонде оценочных средств по данной учебной дисциплине (см. – Приложение 9)
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

ПЛАНОВАЯ ПРОЦЕДУРА проведения зачета

Основные условия получения обучающимся дифференцированного зачета:

- 100% посещение лекций и практических занятий.
- Положительные ответы при текущем опросе или тестировании.
- Подготовленность по темам, вынесенным на самостоятельное изучение
- Защита пакета оформленных документов.
- Положительная оценка по результатам итогового тестирования

Плановая процедура проведения дифференцированного зачета

1) Обучающийся представляет преподавателю систематизированную совокупность выполненных в течение периода обучения письменных работ и электронных материалов.

2) Преподаватель просматривает представленные материалы и записи в журнале учёта посещаемости и успеваемости обучающихся (выставленные ранее обучающемуся оценки по итогам текущего и рубежного контроля и практических занятий). На основании данных оценок выставляется дифференцированный зачет.

3) Преподаватель выставляет оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку обучающегося.

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся проходят заключительное тестирование. Тестирование является формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Шкала и критерии оценивания ответов на вопросы зачета

Результаты зачета определяют оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», и объявляют в день зачета.

Оценку «отлично» выставляют обучающемуся, глубоко и прочно освоившему теоретический и практический материал дисциплины. Ответ должен быть логичным, грамотным. Обучающемуся необходимо показать знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентироваться, отвечая на дополнительные вопросы. Обучающийся должен свободно справляться с поставленными задачами, правильно обосновывать принятые решения.

Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, твердо знающий программный материал дисциплины, грамотно и по существу излагающий его. Не следует допускать существенных неточностей при ответах на вопросы, необходимо правильно применять теоретические положения при решении практических задач, владеть определенными навыками и приемами их выполнения.

Оценку «удовлетворительно» получает обучающийся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы обучающимся допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала.

Выставление оценки осуществляется с учетом описания показателей, критериев и шкал оценивания компетенций по дисциплине.

Форма титульного листа реферата (контрольной работы)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Экономический факультет
Кафедра менеджмента и маркетинга

Направление – **38.03.02 Менеджмент**

Реферат (Контрольная работа)

по дисциплине

Б1.О.13 Деловые коммуникации

на тему: _____

Выполнил(а): ст. ____ группы

ФИО _____

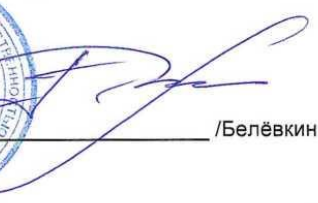
Проверил(а): *уч. степень, должность*

ФИО _____

Омск – _____ г.

Результаты проверки реферата (контрольной работы)																				
№ п/п	Оцениваемая компонента реферата и/или работы над ним	Оценочное заключение преподавателя																		
		по данной компоненте																		
		Она сформирована на уровне																		
		высоком	среднем	минимально приемлемом	ниже приемлемого															
1	Соблюдение срока сдачи работы																			
2	Оценка содержания реферата (контрольной работы)																			
3	Оценка оформления реферата (контрольной работы)																			
4	Оценка качества подготовки реферата (контрольной работы)																			
5	Оценка выступления с докладом и ответов на вопросы																			
6	Степень самостоятельности обучающегося при подготовке реферата (контрольной работы)																			
Общие выводы и замечания по реферату (контрольной работы)																				
<table border="1"> <tr> <td rowspan="2"> Реферат (контрольная работа) Принят (а) с оценкой: </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(оценка)</td> <td>(дата)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"> Ведущий преподаватель дисциплины </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(подпись)</td> <td>И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"> Обучающийся </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(подпись)</td> <td>И.О. Фамилия</td> </tr> </table>						Реферат (контрольная работа) Принят (а) с оценкой:			(оценка)	(дата)	Ведущий преподаватель дисциплины			(подпись)	И.О. Фамилия	Обучающийся			(подпись)	И.О. Фамилия
Реферат (контрольная работа) Принят (а) с оценкой:																				
	(оценка)	(дата)																		
Ведущий преподаватель дисциплины																				
	(подпись)	И.О. Фамилия																		
Обучающийся																				
	(подпись)	И.О. Фамилия																		

8 ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
Фонд оценочных средств дисциплины
в составе ОПОП

1. Рассмотрена и одобрена:	
а) На заседании обеспечивающей преподавание кафедры <u>менеджмента и маркетинга</u> ;	
протокол № <u>14</u> от <u>11.06.2024</u> .	
Зав. кафедрой, <u>кафедр. экон. наук</u> <u>Зверев</u>  <u>С.А. Фетисова</u>	
б) На заседании методической комиссии по направлению _____;	
протокол № <u>11</u> от <u>15.06.2021</u> .	
Председатель МКН – <u>ЗР.03.02. Менеджмент</u> <u>Бур</u> <u>Н.А. Бурмачева</u>	
2. Рассмотрение и одобрение представителями профессиональной сферы по профилю ОПОП:	
Коммерческий директор ООО «Соляное» Черлакского муниципального района Омской области	  _____ /Белёвкин С.В./

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к фонду оценочных средств учебной дисциплины
Б1.О.13 Деловые коммуникации
в составе ОПОП 38.03.02 Менеджмент

Ведомость изменений

Срок, с которого вводится изменение	Номер и основное содержание изменения и/или дополнения	Отметка об утверждении/ согласовании изменений	
		инициатор изменения	руководитель ОПОП или председатель МКН