

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Московский государственный строительный
университет»

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель МК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)

«Деловые коммуникации»

Уровень образования	Бакалавриат (прикладной) <hr/> <i>(бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации)</i>
Направление подготовки/специальность	38.03.04 Государственное и муниципальное управление <hr/>
Направленность (профиль) программы	Региональное и муниципальное управление <hr/>
Форма обучения	Очная, заочная <hr/> <i>(очная, заочная)</i>

г. Москва
201__ г.

1. Фонд оценочных средств – неотъемлемая часть нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения студентами основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации» утвержден на заседании кафедры «Социальных, психологических и правовых коммуникаций».

Протокол № 1 от «27» августа 2015г.

3. Срок действия ФОС: 2015/2016 учебный год.

1. Структура дисциплины

Разделы теоретического обучения

№	Наименование раздела теоретического обучения
1	Деловые коммуникации: понятия, определения, основные подходы
2	Управление коммуникациями
3	Виды профессионально-ориентированной коммуникации

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы – освоение компетенций.

Планируемые результаты обучения по дисциплине – получение знаний, умений, навыков.

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
-способностью к самоорганизации и самообразованию	ОК-07	Знает -психологические закономерности самоорганизации;	З 1
		структуру учебной деятельности и элементы самообразования;	З 2
		Умеет -применять технологию целеполагания для самообразования;	У1
		Имеет навыки - организации учебной деятельности;	Н1
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
-способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК- 4	Знает -основные составляющие делового общения, деловой переписки;	З 3
		-функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;	З 4
		Умеет -пользоваться технологиями обратной связи, считывать «невербальные сигналы»;	У2
		-разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;	У 3
		Имеет навыки -планирования и организации различных формы делового взаимодействия в профессиональной среде (деловая беседа по телефону, деловая дискуссия, деловые переговоры, деловое совещание).	Н 2
-способностью решать стандартные задачи	ОПК-6	Знает -основные понятия и современные принципы работы с деловой	З 5

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности;	
		Умеет -систематизировать разнообразную информацию из многочисленных источников и на основе собранной информации выявлять причинно-следственные связи;	У 4
		-выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации;	У 5
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ			
-способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	ПК-8	Знает - основные информационно-коммуникативные технологии, применяемые для обеспечения эффективного взаимодействия партнеров, организации профессиональной деятельности;	3 6
		Умеет -пользоваться различными информационно-коммуникативными технологиями для решения конкретных задач.	У 6
-способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-9	Знать -закономерности и основные составляющие межличностных, групповых, организационных коммуникаций.	3 7
		Уметь -определять коммуникационные барьеры, анализировать типичные ситуации деловой коммуникации;	У 7
		-использовать вербальные и невербальные способы коммуникации;	У 8
		Имеет навыки - использования современных информационно - коммуникативных средств для установления и поддержания взаимодействия;	Н 3
-способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	ПК-10	Знать -нравственно-этические нормы взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;	3 8
		Уметь -применять этические нормы в служебной деятельности;	У 9
		Имеет навыки -технологии влияния на людей в процессе совместной деятельности;	Н 4

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
		соблюдая этические нормы.	
-способностью разрабатывать социально-экономические проекты (программы развития), оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ.	ПК-12	Знать -особенности использования элементов различных языковых уровней в официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.	З 9
		Уметь -анализировать языковые средства, оценивая экономические, социальные, политические условия.	У 10
		Иметь навыки -участия в диалогических и полилогических ситуациях общения,	Н 5
-владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	ПК-24	Знать -правила составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.	З 10
		Уметь - применять языковые формулы для оформления официальных документов;	У 11
		Иметь навыки -оформления деловой и коммерческой корреспонденции;	У 12

3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	1	2	3
ОК-7	+	+	+
ОПК-4	+	+	+
ОПК-6		+	+
ПК-8	+	+	+
ПК-9		+	+
ПК-10			+
ПК-12			+
ПК-24			+

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

3.2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя освоения)	Форма оценивания					Обеспеченность оценивания компетенции
		Текущий контроль				Промежуточный контроль	
		Экспресс-опрос	Контроль работы в тетради	Участие в выполнении упражнений	Реферат	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
ОК-7	3 1	+				+	+
	3 2	+		+		+	+
	У 1						+
	Н 1		+	+		+	+
ОПК- 4	3 3	+				+	+
	3 4	+				+	+
	У 2			+			+
	У 3			+			+
	УН 2			+			+
ОПК-6	3 5	+	+		+	+	+
	У 4			+			+
	У 5			+			+
ПК-8	3 6				+	+	+
	У 6						+
ПК-9	3 7				+	+	+
	У 7	+	+	+			+
	У 8	+	+	+			+
	Н 3	+		+			+
ПК-10	3 8				+	+	+
	У 9	+		+			+
	Н 4			+			+
ПК-12	3 9				+	+	
	У 10	+		+			
	Н 5						
ПК-24	3 10				+	+	+
	У 11	+	+	+			+
	У 12	+	+	+			+
Итого:		+	+	+	+	+	+

3.2.2. Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Дифференцированного зачета/ Экзамена

Учебным планом не предусмотрено

3.2.3. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Защиты курсовой работы/проекта*

Учебным планом не предусмотрено

3.2.4. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Зачета*

Используется интегральная шкала оценивания, когда результаты ответов на все вопросы и задания оцениваются в комплексе. Используется традиционный диапазон шкалы оценивания от 2 до 5.

Критерии оценивания:

- правильность ответа на вопрос,
- значимость допущенных ошибок.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
3 1	Не знает психологические закономерности самоорганизации;	Знает психологические закономерности самоорганизации;
3 2	Не знает структуру учебной деятельности и элементы самообразования;	Знает структуру учебной деятельности и элементы самообразования;
3 3	Не знает основных составляющих делового общения, деловой переписки;	Знает основные составляющие делового общения, деловой переписки;
3 4	Не знает -функций, задач, и способов воздействия на аудиторию;	Знает -функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;
3 5	Не знает основных понятий и современных принципов работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности;	Знает основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности;
3 6	Не знает основных информационно-коммуникативных технологий, применяемых для обеспечения эффективного взаимодействия в организации ;	Знает основных информационно-коммуникативных технологий, применяемых для обеспечения эффективного взаимодействия в организации ;
3 7	Не знает закономерностей и основных составляющих межличностных , групповых, организационных коммуникаций.	Знает закономерностей и основных составляющих межличностных , групповых, организационных коммуникаций.
3 8	Не знает нравственно-этических норм взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;	Знает нравственно-этические нормы взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;
3 9	Не знает особенностей использования элементов различных языковых уровней в	Знает особенности использования элементов различных языковых уровней в

	официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.	официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.
3 10	Не знает правил составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.	Знает правила составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.

3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.3.1. Текущий контроль

Текущий контроль работы студентов осуществляется во дискретные временные интервалы в следующих формах:

- устный опрос;
- индивидуальные задания;
- защита реферата.

Также предусмотрена работа в тетради на практических занятиях.

Темы для рефератов :

Вариант задания	Тема
ВАРИАНТ 01	Понятие этики. Основные этапы её становления.
ВАРИАНТ 02	Мораль: понятие, структура, функции.
ВАРИАНТ 03	Понятие профессиональной этики, её специфика.
ВАРИАНТ 04	Особенности этического климата в России.
ВАРИАНТ 05	Понятие управленческой этики. Основные стили и методы управления.
ВАРИАНТ 06	Этические аспекты работы руководителя с подчинёнными.
ВАРИАНТ 07	Конфликты на предприятии и способы их разрешения.
ВАРИАНТ 08	Основные типы деловых контактов.
ВАРИАНТ 09	Условия успешных переговоров.
ВАРИАНТ 10	Подготовка и проведение деловой беседы.
ВАРИАНТ 11	Технология разрешения конфликтов в переговорном процессе.
ВАРИАНТ 12	Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
ВАРИАНТ 13	Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
ВАРИАНТ 14	Этикет: понятие, задачи, история развития.
ВАРИАНТ 15	Организация рабочего времени.
ВАРИАНТ 16	Телефонный этикет.
ВАРИАНТ 17	Деловой этикет в переписке.
ВАРИАНТ 18	Деловые приветствия и представления.
ВАРИАНТ 19	Основные приёмы гостеприимства.
ВАРИАНТ 20	Типы официальных приёмов.
ВАРИАНТ 21	Этический кодекс организации.
ВАРИАНТ 22	Правила поведения за столом.
ВАРИАНТ 23	Этические требования к современному предпринимателю.
ВАРИАНТ 24	Элементы профессионального имиджа для мужчин
ВАРИАНТ 25	Элементы профессионального имиджа для женщин

3.3.2. Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра, завершает изучение дисциплины «Этика делового общения» и проводится в форме зачета. При выставлении зачета учитываются результаты текущего контроля успеваемости. При подготовке к сдаче зачета студенту рекомендуется пользоваться записями, сделанными на лекционных и практических занятиях, а также в ходе текущей самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВПО МГСУ.

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины.

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины:

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.
3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Виды деловых писем.
19. Резюме, его структура и правила составления.
20. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
21. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
22. Перспективы развития письменного делового общения.
23. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
24. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики.
25. Роль деловых приемов в деловой жизни.
26. Особенности дистанционного общения.
27. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
28. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Основные этические нормы поведения руководителя.
31. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
32. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
34. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
35. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
36. Основные элементы невербального языка деловых коммуникаций.
37. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
38. Профилактика деловых конфликтов.
39. Деловой имидж: понятие и характеристики.

40. Влияние рыночных отношений на этику делового общения.
41. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
42. Виды делового общения. Управление деловым общением.
43. Детерминация поведения личности в деловом общении.
44. Психологическая природа манипулятивного общения.
45. Правила и этикет делового общения: деловая беседа; служебное совещание.
46. Механизмы манипулятивного общения.
47. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
48. Ролевое поведение в деловом общении.
49. Коммуникативная культура в деловом общении.
50. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

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

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВПО «МГСУ».

Порядок подготовки и проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Действие	Сроки	Методика	Ответственный
Выдача вопросов к промежуточной аттестации	1 неделя семестра	Размещается на сайте кафедры СППК	Ведущий преподаватель
Промежуточная аттестация	В сессию	Письменно, тестирование, устно	Ведущий преподаватель, комиссия
Формирование оценки	На аттестации	В соответствии с критериями	Ведущий преподаватель, комиссия

4. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по дисциплине

4.1. Состав фонда оценочных средств для мероприятий текущего контроля

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости включает в себя:

- материалы для проведения текущего контроля успеваемости
 1. перечень вопросов к зачету;
 2. варианты тем для рефератов;
 3. рабочие тетради для выполнения практических работ.
- перечень компетенций и их элементов, проверяемых на каждом мероприятии текущего контроля успеваемости;
- систему и критерии оценивания по каждому виду текущего контроля успеваемости
- описание процедуры оценивания.

4.2. Система и критерии оценивания по каждому виду текущего контроля успеваемости

Методика оценивания результатов освоения при проведении текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю) в форме **Реферата**.

- *Реферат* – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть

исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

- Цель написания реферата – получение знаний и умений в результате самостоятельной работы, привитие обучающемуся навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Реферат оценивается преподавателем исходя из установленных кафедрой показателей и критериев оценки реферата.

Для оценивания Реферата возможно использовать следующие критерии оценивания:

- Соответствие содержания и темы реферата
- Степень раскрытия сущности проблемы
- Наличие вывода или заключения
- Обоснованность выбора источников информации
- Соблюдение требований к оформлению
- Грамотность изложения

Используется интегральная шкала оценивания. Оценка выставляется по бинарной системе «зачтено» и «не зачтено».

Не зачтено	Зачтено
<ul style="list-style-type: none"> - Содержание не соответствует теме. - Литература выбрана не по теме, не актуальны. - Нет ссылок на использованные источники информации - Тема не раскрыта - В изложении встречается большое количество орфографических и стилистических ошибок. - Требования к оформлению и объему материала не соблюдены 	<ul style="list-style-type: none"> -Тема соответствует содержанию реферата -Широкий круг и адекватность использования литературных источников по проблеме -Правильное оформление ссылок на используемую литературу; - Основные понятия проблемы изложены полно и глубоко -Отмечена грамотность и культура изложения; -Соблюдены требования к оформлению и объему реферата
<ul style="list-style-type: none"> - Структура реферата не соответствует требованиям - Не проведен анализ материалов реферата - Нет выводов. - В тексте присутствует плагиат 	<ul style="list-style-type: none"> -Материал систематизирован и структурирован; -Сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемому вопросу, -Сделаны и аргументированы основные выводы -Отчетливо видна самостоятельность суждений

Требования к структуре реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата).

Требования к оформлению реферата.

Объем реферата от 10 до 20 стр. печатного текста. Шрифт Times New Roman – 12. Междустрочный интервал – 1,5. Поля – слева 30 мм, сверху и снизу 20 мм, справа 10 мм

4.3. Процедура оценивания выполнения реферативного задания

Выдача задания	10 неделя семестра	На практическом занятии,	Ведущий преподаватель
Консультации по заданию	10-17 неделя семестра	На практических занятиях	Ведущий преподаватель
Выполнение задания	10-17 неделя семестра	Дома, в библиотеке	Группа обучающихся
Сдача и проверка задания	18 неделя семестра, защита	На практическом занятии	Группа обучающихся
Формирование и объявление оценки	18 неделя, на защите	В соответствии с критериями оценивания	Ведущий преподаватель

Для оценивания результатов учебных действий обучающихся по овладению первичными навыками при проведении деловых игр и тренингов возможно использовать следующие критерии оценивания:

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Зачтено	Обучающийся активно участвует в выполнении задания, дает ответы на большинство поставленных вопросов, обоснованно решает практические задачи, увязывает теоретические положения с практикой, демонстрирует умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Не зачтено	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям умениям, оцениваемым «зачтено».

Перечень приложений:

Методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости

номер приложения	Наименование документов приложения
1	Рабочие тетради для практических занятий
2	Варианты тем рефератов
3	Перечень вопросов к зачету