

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 10:33:46
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
М.В. Мартыненко

«_____» _____ 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

По дисциплине

Направление подготовки

Направленность (профиль)

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается в 6 семестре

Деловые коммуникации

38.03.02 Менеджмент

Управление бизнесом

очно-заочная

2022 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) «Управление бизнесом») очно-заочная форма обучения.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Деловые коммуникации»
3. Разработчик: Куликова Е.А., доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления
4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель Штапова И.С. – заведующий кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления.

Члены комиссии:

Русинова О.С. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления;

Пархоменко Н.А. - доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления.

Представитель организации-работодателя: Белова Татьяна Леонидовна, начальник отдела отчетности и контроля финансового управления администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) «Управление бизнесом» и рекомендуется для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

«_____» _____ 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

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

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
ПК-2; ПК-8	Темы 1-8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	Темы 6,7	Защита презентационного проекта	текущий	Устный, с помощью технических средств	Темы презентационных проектов
	Темы 1-8	Контрольная работа	текущий	письменный	Комплект заданий для контрольной работы
	Темы 1-8	Тестирование	текущий	письменный	Паспорт фонда тестовых заданий
	Темы 1-8	экзамен	промежуточный (экзамен)	устный	Вопросы к экзамену

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-2				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> <i>ИД-1 ПК-2</i> Использует вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой. <i>ИД-2 ПК-2</i> Применяет коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом. <i>ИД-3 ПК-2</i> Применяет формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной	Не способен использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой; применять коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии и при оценке качества работы с кадровым резервом; применять формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания,	Способен использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой; применять коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом; применять формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной	Способен использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой; применять коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом; применять формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной	Способен использовать вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой; применять коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом; применять формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной

межличностного взаимодействия.	общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия.	доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия на минимальном уровне.	создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия, на среднем уровне использует полученные знания в профессиональной деятельности.	общение и создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия, использует полученные знания для решения задач профессиональной деятельности в сфере управления территорией.
--------------------------------	---	--	---	--

Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студентов ОЗФО не предусмотрена.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

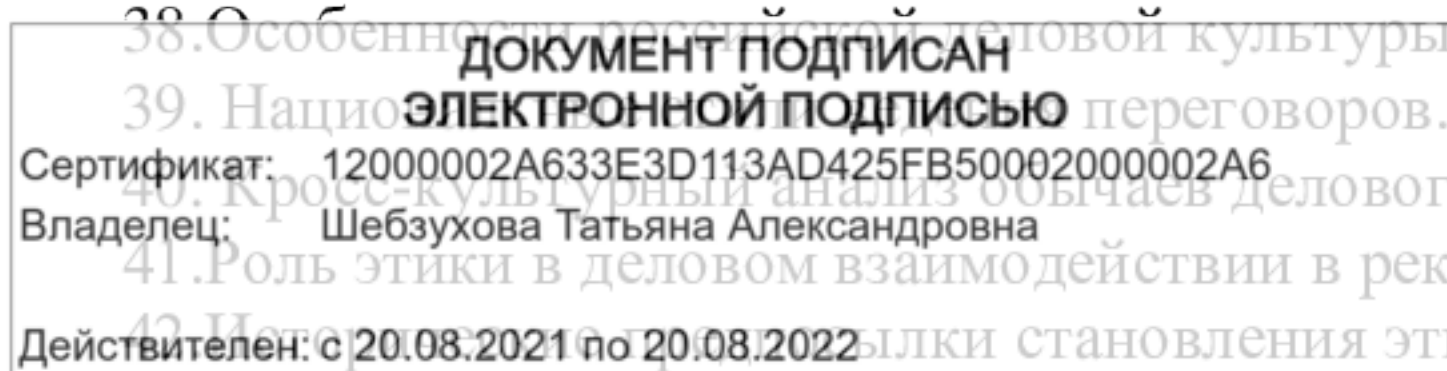
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы к экзамену по дисциплине **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
33. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
34. Подготовка и планирование переговоров.
35. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
36. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
37. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
38. Особенности деловой культуры – в прошлом и настоящем.
39. Национально-культурный анализ обычаев делового общения.
40. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
41. История становления этики делового общения.



- 43.«Золотое правило этики» и характер делового общения.
- 44.Общие этические принципы и нормы делового общения.
- 45.Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
- 46.Служебный этикет как унифицированная форма общения.
- 47.Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
- 48.Правила речевого общения в бизнесе.
- 49.Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.
51. Комплименты в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.
52. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
53. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
54. Функции делового общения.
55. Стили речи и их характеристика.
56. Телефонные коммуникации.
57. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
58. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
59. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
- 60.Виды деловых приемов.
61. Психологические аспекты делового общения.
62. Этические нормы при вручении подарков.
63. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
64. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
65. Подготовка и планирование переговоров.
66. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
67. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
68. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
69. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
70. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
71. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
72. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
73. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
74. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
- 75.Самопрезентация в деловых контактах.
- 76.Формирование аттракции в деловых отношениях.
- 77.Интерактивный аспект делового общения.
- 78.Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 79.Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
- 80.Подготовка к публичным выступлениям.
- 81.Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
- 82.Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
- 83.Реклама как коммуникативный процесс.
- 84.Деловая беседа, ее разновидности.
- 85.Презентация как форма деловой коммуникации.
- 86.Пресс-конференция, ее организация и проведение.
- 87.Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
- 88.Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- 89.Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 90.Международные деловые контакты.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студента ОЗФО не предусмотрена.

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

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса: по одному вопросу из категорий «знать, уметь, владеть».

Для подготовки по билету отводится 30 минут.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: ПК-2, ПК-8.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы для собеседования

по дисциплине Деловые коммуникации

Базовый уровень

Тема 1. Характеристика коммуникаций в региональном управлении.

1. Формы общения.
2. Коммуникации в Менеджменте.
3. Менеджер как информационно-коммуникативный центр.
4. Понятие, сущность делового общения.
5. Правила делового разговора.

Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении.

1. Формы управленческого общения.
2. Внешний коммуникационный поток.
3. Структура и средства общения.
4. Роль информации в Менеджмент.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.

1. Жесты в коммуникациях.
2. Виды жестов.
3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника.

Тема 4. Формы профессиональной коммуникации.

1. Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.
2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.
3. Стандартизированный уровень общения.

Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.

1. Структура коммуникативной компетентности личности.
2. Коммуникативная культура специалиста.

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.

1. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
2. Корректные и некорректные вопросы.

Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций.

1. Конфликт как разновидность конфронтации.
2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.
2. Национальные стили деловых отношений.

Повышенный уровень

Тема 1. Характеристика коммуникаций в региональном управлении.

1. Порядок оформления документов.
2. Личное и официальное знакомство.
3. Визитная карточка.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5. Оформление визитной карточки и представление.

Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении.

1. Характеристики информации в Менеджменте.
2. Современные тенденции в служебном этикете за рубежом.
3. Этапы организации коммуникативного потока.
4. Модели коммуникационных сетей.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.

1. Проксематика.
2. Голос в невербальных коммуникациях.
3. Интерпретация человеческого голоса.

Тема 4. Формы профессиональной коммуникации.

1. Манипулятивный уровень общения.
2. Игровой уровень общения.
3. Деловой уровень общения.

Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.

1. Коммуникативный потенциал специалиста.
2. Коммуникативный резерв специалиста.

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.

1. Способы корректной формулировки вопросов.
2. Аргументация в деловой коммуникации.

Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций.

1. Слушание и мышление, техники фиксации информации.
2. Правила убеждения, обратная связь.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Специфика делового общения представителей разных типов культур.
2. Типология культур по Эдварду Т. Холлу.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, допускает незначительные неточности в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено в основном, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, пробелы не носят существенного характера.

при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя разработку проекта в сфере социального предпринимательства или некоммерческой деятельности, основываясь на материалах, изучение которых происходило на лекционных, практических занятиях, а также студентом самостоятельно.

Предлагаемое студенту задание позволяет проверить компетенцию ПК-2; ПК-8

При проверке задания оцениваются уровень проработки проблематики, в рамках которой будет разработан проект, оригинальность проектной идеи, грамотность и логика его разработки, умение оценить риски и на высоком качественном уровне представить его результаты в виде публичной защиты, самостоятельное изучение информационных источников.

Темы презентационных проектов по дисциплине ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Базовый уровень

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.

3. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
4. Корректные и некорректные вопросы.

Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций.

1. Конфликт как разновидность конфронтации.
2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

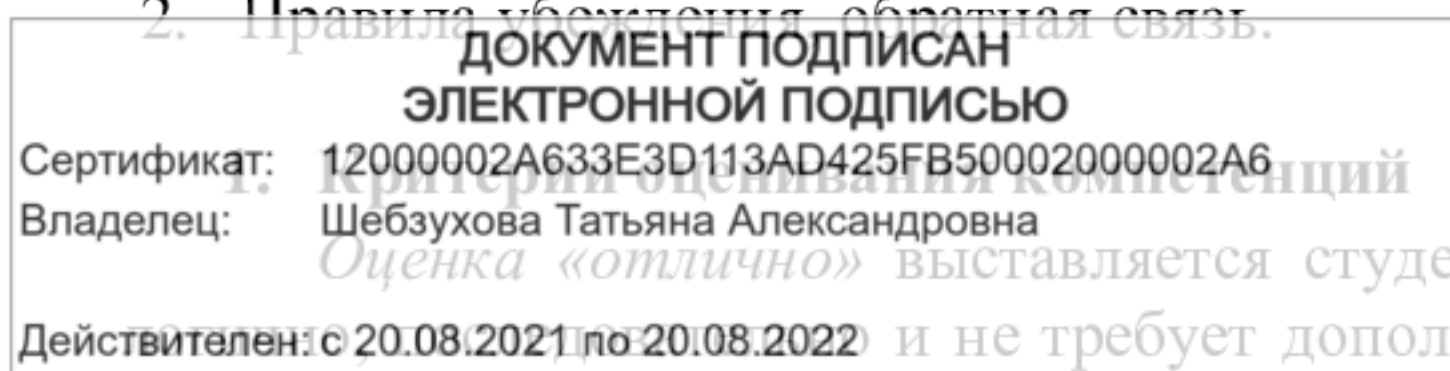
Повышенный уровень

Тема 6. 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.

3. Способы корректной формулировки вопросов.
4. Аргументация в деловой коммуникации.

Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций.

1. Слушание и мышление, техники фиксации информации.
2. Правила убеждения, обратная связь.



Оценка «отлично» выставляется студенту, если: материал презентации излагается и не требует дополнительных пояснений; защита проекта носит

аргументированный и доказательный характер; студент полностью, аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если материал презентации излагается логично, последовательно, но требует дополнительных пояснений; не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается с периодическим нарушением логики, последовательности, требует дополнительных пояснений; допускаются значительные нарушения в процессе аргументации выводов по теме проекта; студент не полностью, не аргументированно, не логично и не последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается нелогично и непоследовательно; защита носит неаргументированный и бездоказательный характер; студент показал отсутствие способности отвечать на дополнительные вопросы.

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя беседу со студентом на практическом занятии на соответствующую тему.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции ПК-2; ПК-8

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо до практического занятия – выбрать тему презентационного проекта; изучить лекционный материал, рекомендуемую в рабочей программе литературу, Интернет-источники; выявить существующую теоретическую или практическую проблему; найти способы ее решения; доказать их эффективность; основные результаты разместить на слайдах в программе Power Point; составить текст защиты. На практическом занятии – защитить выполненный презентационный проект: доложить основные результаты выполненного презентационного проекта; ответить на возникшие вопросы преподавателя и членов академической группы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Деловые коммуникации

№ темы	Наименование темы	Базовый уровень	Повышенный уровень
1	Тема 1. Характеристик и делового общения.	1. Особенности общения мужчин и женщин за столом. 2. Основные положения этикета поведения на официальном банкете.	1. Деловое общение при проведении презентации. 2. Сущность презентации.
2	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация.	3. Нравственные, моральные и этикетные нормы делового общения. 4. Вербальная и невербальная коммуникация менеджеров и подчиненных.	3. Подготовка презентаций, основные этапы.
3	Тема 3. Коммуникативные стили в управлении.	5. Стили делового общения. 6. Служебный этикет и язык телодвижений.	4. Оформление визитной карточки и представление.
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	7. Информирование и мотивирование при проведении презентации. 8. СМИ и проведение презентации.	5. Приветствие в разных странах мира.
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	9. Методы управления поведением подчиненных и служебный этикет. 10. Разрешение конфликтов.	6. Приветствие в разных странах мира.
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.	11. Роль служебного этикета в формировании корпоративной культуры и организационного поведения. 12. Беседа с посетителями и служебный этикет.	7. Личное и официальное знакомство.
7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации	13. Лидерство и служебный этикет. 14. Карьера и служебный этикет. 15. Влияние стиля руководства на этикет внутри организации.	8. Формы речевого и невербального представления.
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	16. Этикет приглашения на официальные банкеты, обеды. 17. Этикет тамады.	9. Классификация презентаций.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту за полные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа лекции преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту за полный ответ на вопросы в объеме лекции преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за ответ, в котором освещены в полном объеме один из двух вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, за ответ, в котором освещен в полном объеме один из двух вопросов, или освещены менее половины требуемого

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, или письменная работа не сдана.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студента ОЗФО не предусмотрена.

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя самостоятельную подготовку контрольной работы и выступление с докладом на практическом занятии.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: ПК-2; ПК-8.

Изложенное понимание контрольной работы как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Принципиальные отличия заданий базового уровня от повышенного состоят в уровне сложности. Первые два задания носят теоретический характер, выполнение третьего задания подразумевает достаточно свободное владение теоретическим материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с конспектом лекций, основной и дополнительной литературой и/или информационными источниками. Задания выполняются до начала экзаменационной сессии.

При подготовке к контрольной работе студенту предоставляется право пользования литературными и информационными источниками, калькулятором.

При проверке задания оцениваются:

- своевременное выполнение контрольной работы;
- последовательность выполнения контрольной работы;
- наличие выводов;
- обоснованность выводов.

4. Оценочные листы

№ п/п	ФИО студента	Новизна текста	Степень раскрытия сущности вопроса	Обоснованность выбора источников:	Соблюдение требований к оформлению	Итоговый балл

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Паспорт фонда тестовых заданий по дисциплине **Деловые коммуникации**

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Контролируемые компетенции или их части	Количество тестовых заданий, шт.			
			Базовый уровень	Повышенный уровень		
			тип теста	тип теста		
			зф	оф	ус	пп
1	1-8	ПК-2; ПК-8	7	3	0	0

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи.
- б) Информационных технологий.
- в) Устной речи.

2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами.
- б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга.
- в) Использование партнерами поддерживающих техник.

3. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см.
- б) 15-50см.
- в) 50-120см.

4. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия.
- б) Личностно-психологических сил манипулятора.
- в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями.

5. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции.
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие.
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.

6. Литературный язык не используется:

- а) В научной речи.
- б) В невербальном общении.
- в) В официально-деловой речи.

7. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) Служебной сфере.
- б) Сфере общения.
- в) Процессе взаимодействия.

8. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) Краткость (лаконичность) изложения.
- б) Длительность общения.
- в) Четкость.

9. Основные функции общения:

- а) Информационная, регулятивная, аффективная.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- б) Коммуникативная, перцептивная, интерактивная.
- в) Регулятивная, аффективная, коммуникативная, перцептивная.

10 Из каких основных этапов состоит деловая беседа?

- а) Начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.
- б) Передача информации, аргументирование, принятие решения.
- в) Начало беседы, аргументирование, принятие решения.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 90-100% правильных ответов, при этом отражается высокая сформированность компетенций ПК-2; ПК-8.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 70-89% правильных ответов, при этом отражается достаточно-заочная сформированность компетенций ПК-2; ПК-8.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 50-69% правильных ответов, при этом отражается низкая сформированность компетенций ПК-2; ПК-8.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 0-49% правильных ответов, при этом сформированность компетенций ПК-2; ПК-8 не отражается.

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

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить сформированность компетенций: ПК-2; ПК-8.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: изучить лекционный материал, рекомендуемую в рабочей программе литературу, Интернет-источники. Время, отводимое на выполнение теста, составляет 40 минут. Тестирование проводится на последнем практическом занятии.

При подготовке к ответу студент не имеет право пользоваться конспектом лекций, телефоном и прочими средствами.

При проверке задания оценивается соответствие ответа студента прилагающемуся ниже ключу правильных ответов.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя ответ на тестовые задания.

3. Оценочные листы

№ п/п	ФИО студента	№ вопроса теста										Итогов ый балл
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ключ к тесту												
№ вопроса		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Правильный ответ		в	б	в	в	б	б	а	а	в	а	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОБ АПРОБАЦИИ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА

по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации»,

разработанного по направлению подготовки/специальность 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) «Управление бизнесом»

Автор разработки: доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного
управления, к.э.н. Куликова Е.А.

(должность, звание, Ф.И.О. автора)

Апробация проводилась кафедрой экономики, менеджмента и государственного
управления в 2021 - 2022 учебном году.

Для апробации предоставлены следующие элементы УМК:

- 1) рабочая программа дисциплины;
- 2) фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации по дисциплине;
- 3) курс лекций;
- 4) методические указания по выполнению практических работ, по организации и
проведению самостоятельной работы.

Контроль за формированием данного УМК осуществлялся на всех этапах его
разработки.

На заседании экспертной группы (Штапова И.С. – заведующий кафедрой экономики,
менеджмента и государственного управления; Жуковская Н.П. – доцент кафедры
экономики, менеджмента и государственного управления; Куликова Е.А. - доцент кафедры
экономики, менеджмента и государственного управления; Мельников Игорь Юрьевич,
генеральный директор ООО «Мелисса», г. Пятигорск) проведена:

(перечислить членов экспертной группы)

1. Оценка результатов экспертного заключения на учебно-методические материалы:

- соответствие содержания учебного материала ФГОС ВО и рабочей программе
дисциплины (модуля)/практики _____
*содержание учебного материала полностью соответствует ФГОС ВО и рабочей
программе дисциплины;*
- модульность – учебный модуль выступает единой структурной единицей УМК (при
наличии модуля) _____
дисциплина выступает единой структурной единицей УМК;
- соответствие объема учебного материала количеству учебных часов _____
объем учебного материала соответствует количеству учебных часов;
- логичность, стиль и последовательность изложения материала _____
*материал изложен логически последовательно, грамотно; охватывает
теоретические аспекты, эмпирические данные, исследовательский блок;*
- научный и методический уровень материала _____
*учебный материал является обобщением академической литературы и научных
исследований, содержит качественные и количественные данные, практические
задания и т.п.)*

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

аппарата (обобщений, выводов, вопросов,

в представленных материалах приведены теоретический базис, практические задания, тестовые задания, разноуровневые задачи, вопросы для самопроверки;

- наличие электронного контента УМК, обеспечение электронными учебно-методическими материалами всех видов учебных занятий и учебной и внеаудиторной деятельности
- основной материал дисциплины выложен в электронной образовательной среде на платформе LMS Moodle, что обеспечивает студентам доступ к электронным учебно-методическим материалам по всем видам учебных занятий и внеаудиторной деятельности;
- доступность и полнота методических указаний _____
методические указания изложены доступным языком, имеют необходимые пояснения;
- качество иллюстративного материала (рисунков, схем, чертежей) и его соответствие изучаемому предмету (при наличии) _____
в лекционном материале и практических заданиях представлено множество рисунков и иллюстративного материала, оформленного в соответствии с предъявляемыми требованиями и полностью соответствующего содержанию дисциплины;

Выводы:

Учебно-методический комплекс имеет стройную логичную внутреннюю структуру, представлен всеми необходимыми компонентами, материал изложен логично, грамотно, по существу. Методические материалы охватывают все темы дисциплины. Практические задания предполагают выполнение заданий репродуктивного, реконструктивного и творческого уровней. Имеются тесты и вопросы для самопроверки.

(аргументировать достоинства и недостатки предоставленных материалов).

1. Оценка содержания **фонд оценочных средств**:

- соответствие форм и методов контроля дескрипторам компетенций
формы и методы контроля соответствуют дескрипторам компетенций;
- наличие и правильность эталонов ответов _____
соответствуют требованиям;
- соответствие общего количества заданий для контроля содержанию программы и объему учебного материала _____
общее количество заданий для контроля полностью соответствует содержанию программы и объему учебного материала;
- наличие использования различных типов и видов заданий _____
имеются практические задачи, тестовые задания, разноуровневые задачи, вопросы для самопроверки;
- наличие согласований с работодателем _____
на учебно-методический комплекс имеется положительный отзыв работодателя;

Выводы:

Учебно-методический комплекс полностью соответствует Положению об учебно-методическом обеспечении образовательных программ высшего образования – программ специалитета, программ магистратуры в автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет», представлен всеми компонентами, материал изложен логично, грамотно, по существу.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

(аргументировать достоинства и недостатки предоставленных материалов).

Обобщенное экспертное заключение по итогам апробации УМК:

Учебно-методический комплекс рекомендуется к использованию в учебном процессе.

(Общие выводы о качестве и эффективности УМК рекомендовать к использованию, необходима доработка или переработка, отклонить)

Экспертная группа



Штапова И.С.



Жуковская Н.П.



Куликова Е.А.

« ____ » _____ 2022 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022