

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 25.04.2024 09:13:37

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине
Деловые коммуникации

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Направление подготовки | 38.03.02 Менеджмент |
| Направленность (профиль) | Управление бизнесом |
| Год начала обучения | 2024 г. |
| Форма обучения | очная; очно-заочная |
| Реализуется в семестре | 5 6 |

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проверки уровня сформированности компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) «Управление бизнесом»).
2. 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.
3. ФОС является приложением к программе дисциплины «Деловые коммуникации»
4. 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:

Жуковская Н.П. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления;

Куликова Е.А. - доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления.

Представитель организации-работодателя: Мельников Игорь Юрьевич, генеральный директор ООО «Мелиса», г. Пятигорск

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) «Управление бизнесом» и рекомендуется для проверки уровня сформированности компетенций.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

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

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|
| | эффективность при формировании организационной культуры организации. | | профессиональной деятельности | организационной культуры организации., использует полученные знания для решения задач профессиональной деятельности в сфере управления регионом. |
|--|--|--|-------------------------------|--|

Компетенция: ПК-8

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| <p>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</p> <p><i>Индикатор:</i></p> <p><i>ИД-1 ПК-8</i></p> <p>Использует навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы документооборота организации.</p> <p><i>ИД-2 ПК-8</i></p> <p>Учитывает национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов.</p> <p><i>ИД-3 ПК-8</i></p> <p>Применяет функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия.</p> | <p>Не способен использовать навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы внутреннего документооборота организации; учитывать национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов; применять функции делового общения организационных проектов;</p> | <p>Способен использовать навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы документооборота организации; учитывать национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов; применять функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для решения задач</p> | <p>Способен использовать навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы документооборота организации; учитывать национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов; применять функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для</p> | <p>Способен использовать навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы документооборота организации; учитывать национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов; применять функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание</p> |
|---|---|---|---|---|

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

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса | Компетенция |
|---------------|------------------|--|-------------|
| | | Форма обучения очная; очно-заочная семестр 5 6 | |
| 1. | 3. | Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1. Определенного темпа речи. 2. Информационных технологий. 3. Устной речи. | ПК-2 |
| 2. | 2. | Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: 1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами. 2. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга. 3. Использование партнерами поддерживающих техник. | ПК-2 |
| 3. | 3. | Персональная дистанция в процессе общения: 1. 120-350см. 2. 15-50см. 3. 50-120см. | ПК-2 |
| 4. | 2. | Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: 1. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия. 2. Личностно-психологических сил манипулятора. 3. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями. | ПК-2 |
| 5. | 2. | Адресат манипуляции в деловом общении — это: 1. Партнер, который может стать жертвой манипуляции. 2. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие. 3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия. | ПК-2 |
| 6. | 2. | Литературный язык не используется: 1. В научной речи. 2. В невербальном общении. 3. В официально-деловой речи. | ПК-2 |
| 7. | 1. | Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в... 1. Служебной сфере. 2. Сфере общения. 3. Процессе взаимодействия. | ПК-2 |
| 8. | 1. | Главное требование культуры общения по телефону – это... | ПК-2 |

| | | | |
|-----|----|--|------|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Краткость (лаконичность) изложения. 2. Длительность общения. 3. Четкость изложения. | |
| 9. | 3. | <p>Основные функции общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информационная, регулятивная, аффективная. 2. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная. 3. Регулятивная, аффективная, коммуникативная, перцептивная. | ПК-8 |
| 10. | 1. | <p>Из каких основных этапов состоит деловая беседа?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения. 2. Передача информации, аргументирование, принятие решения. 3. Начало беседы, аргументирование, принятие решения. | ПК-8 |
| 11. | 1. | <p>S: Адресат манипуляции в деловом общении – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие 2. партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие 3. партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия | ПК-8 |
| 12. | 1. | <p>Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга 2. ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами 3. рациональное использование партнерами поддерживающих техник | ПК-8 |
| 13. | 2. | <p>Персональная дистанция в процессе общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. свыше 350см 2. 50 – 120см 3. 120 – 350см | ПК-8 |
| 14. | | Формы общения. | ПК-2 |
| 15. | | Коммуникации в государственном и муниципальном управлении. | ПК-2 |
| 16. | | Менеджер как информационно-коммуникативный центр. | ПК-2 |
| 17. | | Понятие, сущность делового общения. | ПК-2 |
| 18. | | Правила делового разговора. | ПК-2 |
| 19. | | Формы управленческого общения. | ПК-2 |
| 20. | | Внешний коммуникационный поток. | ПК-2 |
| 21. | | Структура и средства общения. | ПК-2 |
| 22. | | Роль информации в государственном и муниципальном управлении. | ПК-2 |
| 23. | | Жесты в коммуникациях. | ПК-2 |
| 24. | | Виды жестов. | ПК-2 |
| 25. | | Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. | ПК-2 |

| | | | |
|-----|--|---|------|
| 26. | | Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении. | ПК-2 |
| 27. | | Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями. | ПК-2 |
| 28. | | Стандартизированный уровень общения. | ПК-2 |
| 29. | | Структура коммуникативной компетентности личности. | ПК-2 |
| 30. | | Коммуникативная культура специалиста. | ПК-2 |
| 31. | | Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации. | ПК-2 |
| 32. | | Корректные и некорректные вопросы. | ПК-2 |
| 33. | | Конфликт как разновидность конфронтации. | ПК-2 |
| 34. | | Виды, структура и стадии протекания конфликтов. | ПК-2 |
| 35. | | Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. | ПК-2 |
| 36. | | Национальные стили деловых отношений. | ПК-8 |
| 37. | | Порядок представления и знакомств. | ПК-8 |
| 38. | | Личное и официальное знакомство. | ПК-8 |
| 39. | | Визитная карточка. | ПК-8 |
| 40. | | Формы речевого и невербального представления. | ПК-8 |
| 41. | | Оформление визитной карточки и представление. | ПК-8 |
| 42. | | Голос в невербальных коммуникациях. | ПК-8 |
| 43. | | Интерпретация человеческого голоса. | ПК-8 |
| 44. | | Реклама как коммуникативный процесс. | ПК-8 |
| 45. | | Деловая беседа, ее разновидности. | ПК-8 |
| 46. | | Презентация как форма деловой коммуникации. | ПК-8 |
| 47. | | Пресс-конференция, ее организация и проведение. | ПК-8 |
| 48. | | Деловые приемы, их коммуникативный смысл. | ПК-8 |
| 49. | | Стратегии письменных деловых коммуникаций. | ПК-8 |
| 50. | | Конфликты в деловых отношениях, их причины. | ПК-8 |

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки знаний студента ОЗФО не предусмотрена.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ студента на вопрос развернут, уверен, содержит четкие формулировки, подтверждается цифрами или фактическими примерами. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Ответы носят аргументированный и доказательный характер. Студент демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в теме проблематики. Студент полностью, аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы. Компетенции ПК-2, ПК-8 усвоены в полном объеме

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответ студента на вопрос развернут, уверен, но не всегда содержит четкие формулировки и не подтверждается цифрами или фактическими примерами. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно, но требуют дополнительных пояснений. Не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Студент демонстрирует ограниченную способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в теме проблематики. Студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы. Компетенции ПК-2, ПК-8 сформированы на среднем уровне

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются поверхностные знания вопросов темы. Ответы на поставленные вопросы излагаются с периодическим нарушением логики, последовательности, требуют дополнительных пояснений. Допускаются значительные нарушения в процессе аргументации выводов по вопросам темы. Анализ и сопоставление различных подходов к решению заявленной в теме проблематики происходит с грубыми ошибками. Студент не полностью, не аргументированно, не логично и не последовательно ответил на дополнительные вопросы. Компетенции ПК-2, ПК-8 сформированы на минимальном уровне

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует значительные пробелы в знаниях основного материала темы. Ответы на поставленные вопросы излагаются нелогично и непоследовательно. Ответы носят неаргументированный и бездоказательный характер. Студент демонстрирует отсутствие способности к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в теме проблематики. Студент показал отсутствие способности отвечать на дополнительные вопросы. Компетенции ПК-2, ПК-8 не сформированы