

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Димитровградский инженерно-технологический институт –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ДИТИ НИЯУ МИФИ)

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель руководителя

 Т.И. Романовская
«29» августа 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации в педагогической деятельности

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование
Квалификация выпускника магистр
Магистерская программа Менеджмент в образовании
Форма обучения очная

Фонд оценочных средств
разработан

 Лиситсин Е.Н., доцент, к.т.н.
(подпись) Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Рассмотрен и одобрен на заседании кафедры

педагогическая наука
(название кафедры-разработчика)

протокол заседания

от 29.08.2022 № 9

Зав. кафедрой


(подпись)

Исидоров С.В.
(Ф.И.О.)

Димитровград
2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1 НАЗНАЧЕНИЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 3 |
| 2 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ООП ВО | 4 |
| 3 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ..... | 5 |
| 4 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |
| 4.1 ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ..... | 7 |
| 4.2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ..... | |
| 4.3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ..... | 11 |

1 НАЗНАЧЕНИЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) создается в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 № 126, учебного плана ДИТИ НИЯУ МИФИ для аттестации обучающихся на соответствие их достижений поэтапным требованиям соответствующей основной образовательной программы (ООП) для проведения входного и текущего оценивания, а также промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения ООП ВО, входят в состав ООП. ФОС – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений (результатов обучения) запланированным результатам освоения рабочих программ учебных дисциплин и образовательных программ.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

ФОС по дисциплине Б1.В.ДВ.03.01 «Деловые коммуникации в педагогической деятельности» включает все виды оценочных средств, позволяющих проконтролировать сформированность у обучающихся компетенций и индикаторов их достижения, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, ООП и рабочей программой дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 Деловые коммуникации в педагогической деятельности

ФОС предназначен для профессорско-преподавательского состава и обучающихся ДИТИ НИЯУ МИФИ.

ФОС подлежат ежегодному пересмотру и обновлению.

2 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ООП ВО

| Номер семестра* | Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам, ГИА в процессе освоения ООП ВО |
|---|---|
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | |
| 1 | Деловое общение в педагогической деятельности |
| 2 | Деловое общение в педагогической деятельности Учебная практика (ознакомительная практика) Учебная практика (технологическая практика) |
| 3 | Производственная практика (педагогическая практика) |
| 1234 | Производственная практика (научно-исследовательская работа) |
| 4 | Производственная практика (преддипломная практика) |
| 4 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

| Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции) | Уровень освоения | | | | Оценочное средство |
|--|--|---|--|---|---|
| | «неудовлетворительно» минимальный не достигнут | «удовлетворительно» минимальный (пороговый) | «хорошо» средний | «отлично» высокий | |
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | | | | | |
| <p>УК-4 Знать: правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия</p> <p>- У-УК-4 Уметь: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>В-УК-4 Владеть: методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий</p> | Отсутствуют знания, умения и навыки, необходимые для осуществления устной и письменной коммуникации для академического и профессионального взаимодействия; не владеет современными коммуникативными технологиями на русском и иностранном языках | Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия | Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия Умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия | Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия Умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия Владеет методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий | Устные опросы; реферат; коллоквиум; дискуссия; тестирование, эссе-мнение, зачет |

4 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль освоения дисциплины «Деловые коммуникации в педагогической деятельности» производится в соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний студентов ДИТИ НИЯУ МИФИ.

Для контроля и оценивания качества знаний студентов применяются пятибалльная (русская), стобалльная и европейская (ECTS) системы оценки качества обучения студентов.

Связь между указанными системами приведена в таблице:

| Сумма баллов | Оценка по 4-балльной шкале | Отметка о зачете | Оценка ECTS | Градация |
|--------------|----------------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| 90-100 | отлично | зачтено | A | отлично |
| 85-89 | хорошо | | B | очень хорошо |
| 75-84 | | | C | хорошо |
| 70-74 | | | D | удовлетворительно |
| 65-69 | удовлетворительно | | E | посредственно |
| 60-64 | | F | неудовлетворительно | |
| ниже 60 | неудовлетворительно | не зачтено | | неудовлетворительно |

Характеристика знаний студентов:

Зачтено/«Отлично» – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Зачтено/«Очень хорошо» – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

Зачтено/«Хорошо» – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Зачтено/«Удовлетворительно» – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Зачтено/«Посредственно» – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Не зачтено/«Неудовлетворительно» – очень слабые знания, недостаточные для понимания курса, имеется большое количество основных ошибок и недочетов.

4.1 ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ

Входной контроль по дисциплине не предусмотрен.

4.2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.2.1 Устные опросы

Устный опрос – метод контроля, реализуемый в виде беседы преподавателя с обучающимся по темам дисциплины. Он используется как средство определения объема знаний обучающегося по определенному разделу дисциплины и как метод оценивания уровня сформированности у обучающихся компетенции УК-4 в процессе освоения дисциплины.

Содержит 17 вопросов.

Форма опроса – индивидуальный, комбинированный

Вопросы по разделу 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации:

1. Каково предметно-целевое содержание деловой коммуникации?
2. Что такое соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия?
3. Каковы типы и виды коммуникаций в педагогической деятельности?
4. Каковы коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения?
5. Что такое коммуникативная культура в педагогической деятельности?
6. Каковы современные тенденции развития деловых коммуникаций в педагогической деятельности?

Вопросы по разделу 2. Практические аспекты деловой коммуникации

1. Что такое устные деловые коммуникации.
2. Каковы виды деловых коммуникаций.
3. Какова специфика публичного выступления в системе деловых коммуникаций.
4. Особенности презентации, её цели и виды.
5. В чем специфика письменных деловых коммуникаций.
6. Каковы возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
7. Что такое внутренние и внешние письменные коммуникации.

Вопросы по разделу 3. Управление коммуникациями

1. Каковы этико-психологические принципы делового общения в педагогической деятельности.
2. В чем заключается управление неформальными коммуникациями в организации?
3. Что такое этика и психология речевой деловой коммуникации в педагогической деятельности?
4. Взаимное доверие как основа деловой коммуникации в педагогической деятельности.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для устного опроса:

– оценка «отлично»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Обучающийся владеет терминологией, способен приводить примеры, высказывает свою точку зрения с опорой на знания и опыт;

– оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ логичен, выстроен, но совершены единичные ошибки. Не в полной мере владеет знаниями по всей дисциплине. Даны ответы на дополнительные, поясняющие вопросы;

– оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос не полный, с ошибками. Обучающийся путается в деталях, с затруднением пользуется профессиональной терминологией. Есть замечания к

построению ответа, к логике и последовательности изложения. Не отвечает на дополнительные вопросы;

– оценка «неудовлетворительно»: ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная, не используется профессиональная терминология. Ответы на дополнительные вопросы не даны или неверные.

4.2.2 Эссе –мнение

Эссе используются как метод оценивания уровня сформированности у обучающихся компетенции УК-4 в процессе освоения дисциплины.

Примерная тематика эссе:

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
5. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
6. Как провести успешную презентацию?
7. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
8. Деловая беседа по телефону: как избежать ошибок?
9. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
10. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
11. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
12. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
13. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
14. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
15. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
16. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
17. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
18. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проверке эссе:

| Критерий | Требования к студенту | Максимальное количество баллов |
|---|---|--------------------------------|
| Знание и понимание теоретического материала | <ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы | 1 балла |
| Анализ и оценка информации | <ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме; | 2 балла |

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| Построение суждений | <ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи | 1,5 балла |
| Оформление работы | <ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям. | 0,5 балл |
| | Максимальное количество баллов | 5 |

4.2.3 Коллоквиум

Коллоквиум как метод контроля ставит следующие задачи:

- проверка и контроль полученных знаний по изучаемой теме;
- расширение проблематики в рамках дополнительных вопросов по данной теме;
- углубление знаний при помощи использования дополнительных материалов при подготовке к занятию;
- студенты должны продемонстрировать умения работы с различными видами исторических источников;
- формирование умений коллективного обсуждения (поддерживать диалог в микрогруппах, находить компромиссное решение, аргументировать свою точку зрения, умение слушать оппонента, готовность принять позицию другого учащегося;)

Вопросы по теме 4 «Устные деловые коммуникации»):

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
3. В чем заключается принципиальное отличие нерефлексивного и рефлексивного слушания?
4. Перечислите сигналы обратной связи рефлексивного слушания. Приведите примеры.
5. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
6. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
7. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
8. В чем заключается специфика проведения презентации?
9. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
12. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
13. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
14. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
15. Что является показателем успешности переговоров?

Критерии оценивания ответа студента:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

4.2.4 Дискуссия

Дискуссия – это метод обсуждения и разрешения спорных вопросов; целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями в группе с целью формирования мнения каждым участником или поиска истины. Дискуссия используется как метод оценивания уровня сформированности у обучающихся компетенции УК-4 в процессе освоения дисциплины

Темы дискуссии:

1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
3. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
4. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

Критерии оценки результатов дискуссии

| | | |
|---|--|---------------|
| 1 | Объем и качество знаний по проблемам дискуссии, их личностная освоенность (свобода оперирования) | 1 |
| 2 | Реализация правил игры | 1 |
| 3 | Качество защиты избранного варианта: умение излагать основные положения, аргументировано отстаивать точку зрения, воспринимать противоположные, отвечать на вопросы оппонентов | 1 |
| 4 | Активность, умение переключаться, управлять своим вниманием | 1 |
| 5 | Коммуникативность; умение сотрудничать, владение речевым, слушательским и читательским опытом общения | 1 |
| | Максимальное количество баллов | баллов |

4.2.5 Реферат

Рефераты используются как метод оценивания уровня сформированности у обучающихся компетенции УК-4 в процессе освоения дисциплины.

Примерная тематика рефератов:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации в педагогической деятельности.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации в педагогической деятельности.

5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности в педагогической деятельности.
7. Убеждение в процессе делового общения в педагогической деятельности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление в педагогической деятельности.
10. Стратегии устных деловых взаимодействий.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации в педагогической деятельности.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики в педагогической деятельности.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проверке реферата:

– оценка «отлично»: содержание работы полностью соответствует теме. Тема глубоко и аргументировано раскрыта. Используются дополнительные материалы, необходимые для ее освещения. Работа структурно выдержана. Мысли изложены логически, последовательно, стилистика соответствует содержанию. Фактические ошибки отсутствуют. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;

– оценка «хорошо»: тема реферата достаточно полно и убедительно раскрыта, есть незначительные замечания. Использовано достаточное количество источников и литературы. Текст изложен логически, структура выдержана, использован литературный язык и профессиональная терминология. Имеются единичные фактические неточности. Заключение содержит выводы, вытекающие из содержания основной части;

– оценка «удовлетворительно»: тема реферата в основном раскрыта. Дан верный, но недостаточно полный ответ. Имеются отклонения от темы, отдельные ошибки, неточности, в том числе фактологические. Обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения. Материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения. Выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;

– оценка «неудовлетворительно»: тема реферата полностью нераскрыта. Изложение нелогично, много фактологических, речевых, стилистических и других ошибок. Присутствуют многочисленные заимствования из источников. Выводы отсутствуют либо не связаны с основной частью работы.

4.3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Зачет

Зачет является основной формой контроля и оценивания сформированности у обучающихся компетенций УК-4 по результатам освоения дисциплины «Деловые коммуникации в педагогической деятельности». Промежуточный контроль студентов производится в форме тестирования.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Тесты используются как метод оценивания уровня сформированности у обучающихся компетенций УК-4 в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации в педагогической деятельности»

Тест включает 40 вопросов.

Критерии оценки:

более 50 % – зачтено;

менее 50% – не зачтено.

Комплект тестовых заданий (материалов)

1) Коммуникация – это:

- а) система словесных знаков, опосредствующих психическую деятельность, а также средство общения, реализуемое в речи;
- б) передача информации посредством языка и других знаковых средств;
- в) набор знаков, объединенных общими правилами их взаимосвязи и практического использования.

2) Эффективная обратная связь:

- а) описательная, полезная, несвоевременная, ясная, неточная;
 - б) конкретная, неадекватная, своевременная, точная, достоверная;
 - в) конкретная, полезная, своевременная, ясная, достоверная.
- 3) Правила, позволяющие продемонстрировать, что человек действительно слушает собеседника:**
- а) отсутствие отвлекающих движений и жестов;
 - б) нетерпеливое ожидание, пока собеседник закончит говорить;
 - в) поддержание контакта глаз и соответствующая поза;
 - г) принятие решения до того, как собеседник закончит излагать свою мысль.
- 4) Восходящие коммуникации:**
- а) информация передается с более высоких уровней иерархии на более низкие;
 - б) информация передается от нижних уровней иерархии более высоким;
 - в) информация передается от одного члена группы другому.
- 5) Нисходящие коммуникации:**
- а) информация передается с более высоких уровней иерархии на более низкие;
 - б) информация передается от нижних уровней иерархии более высоким;
 - в) информация передается от одного члена группы другому.
- 6) Горизонтальные коммуникации:**
- а) информация передается с более высоких уровней иерархии на более низкие;
 - б) информация передается от нижних уровней иерархии более высоким;
 - в) информация передается от одного члена группы другому.
- 7) Какому стилю ведения переговоров присущи следующие признаки: рассмотрение противоположной стороны в качестве партнера, контроль отрицательных эмоций:**
- а) конфронтация
 - б) сотрудничество
- 8) Наиболее важными умениями, необходимыми для переговоров, являются умения:**
- а) ясно излагать свои позиции, слушать оппонента, предлагать решения, изменять свою точку зрения в зависимости от складывающейся ситуации
 - б) убедить оппонента в своей правоте, скрыть отрицательные эмоции
 - в) слушать решения, предлагаемые другими, и твердо стоять на своей точке зрения
- 9) Последовательное занятие ряда позиций, а затем отказ от них:**
- а) позиционный подход к ведению переговоров
 - б) интегральный подход
 - в) распределительный подход
- 10) Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:**
- а) служебной сфере;
 - б) сфере общения;
 - в) процессе взаимодействия;
 - г) личном плане.
- 11) Специфической особенностью делового общения является:**
- а) неограниченность во времени;
 - б) регламентированность;
 - в) отсутствие норм и правил;
 - г) разговор по душам.
- 12) Деловой этикет включает в себя группы правил:**
- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя
- 13) Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает**
- а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку

- 14) **Служебные контакты должны строиться на...**
- а) партнерских началах
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - г) корыстном интересе
- 15) **По способу обмена информацией различают деловое общение:**
- а) печатное
 - б) устное деловое общение
 - в) письменное
 - г) приказное
- 16) **Устные виды делового общения разделяются на**
- а) монологические
 - б) групповые
 - в) письменные
 - г) печатные
- 17) **Письменные виды делового общения – это...**
- а) отчет, справка
 - б) докладная, акт
 - в) объяснительные записки
 - г) многочисленные служебные документы
- 18) **Переговоры - обсуждение с целью...**
- а) приятного времяпрепровождения
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывания своих условий сделки
- 19) **Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в... 12**
- а) компетентности
 - б) тактичности и доброжелательности
 - в) грубости и резкости
 - г) конфликтности, возбудимости
- 20) **Важным элементом деловой беседы является умение...**
- а) говорить
 - б) молчать
 - в) слушать
 - г) критиковать
- 21) **Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...**
- а) развернутый
 - б) однозначный
 - в) двусмысленный
 - г) неопределенный
- 22) **Наиболее распространенной формой делового общения является...**
- а) монолог
 - б) общение группой
 - в) диалоговое общение
 - г) молчание
- 23) **Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...**
- а) пикники
 - б) совещания и собрания
 - в) тренинги
 - г) деловые игры
- 24) **Главное требование культуры общения по телефону – это...**
- а) краткость (лаконичность) изложения
 - б) длительность общения

- в) четкость изложения
 - г) жесткость в разговоре
- 25) Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...**
- а) невербальной
 - б) вербальной
 - в) рефлексивной
 - г) нерефлексивной
- 26) Деловая беседа может...**
- а) предварять переговоры
 - б) вредить переговорам
 - в) быть их составной частью
 - г) способствовать конфликтной ситуации
- 27) Первым этапом переговорного процесса может быть...**
- а) ультиматум
 - б) ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - в) обсуждение претензий
 - г) встреча экспертов
- 28) Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...**
- а) сопровождать речь поговорками
 - б) говорить медленно, четко формулируя мысли
 - в) говорить большой объем материала
 - г) учитывать реакцию партнеров
- 29) Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей**
- а) менеджеров
 - б) воспитателей детского сада
 - в) обходчиков путей
 - г) экономистов
- 30) Общение всегда есть диалог**
- а) одного человека с другим
 - б) наедине с собой
 - в) человека с машиной
 - г) технических устройств
- 31) Профессиональное общение руководителя зависит от...**
- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - б) установок и ценностей руководителя
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - г) все ответы верны
- 32) Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...**
- а) вышестоящее руководство
 - б) работники
 - в) партнеры
 - г) организация в целом
- 33) Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...**
- а) персоналом
 - б) высшим руководством
 - в) подрядчиками
 - г) клиентами
- 34) Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...**
- а) противоположных
 - б) конфликтных
 - в) любовных
 - г) нестандартных

- 35) Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- собственные
 - оппонентов
 - тех, кто их поддерживает
 - тех, кто поддерживает оппонентов
- 36) Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- организация и коррекция деятельности работников
 - мотивирование деятельности подчиненных
 - обеспечение представительства группы
 - все ответы верны
- 37) Выход из конфликта предполагает –
- эскалацию конфликта
 - игнорирование ситуации
 - определение причины конфликта
 - поиск путей решения конфликта
- 38) Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- с заранее планируемым эффектом и результатом
 - происходящую случайно
 - с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - носящую информативный характер
- 39) Деловая беседа...
- характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - отличается разнообразием обсуждаемых тем
- 40) Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...
- повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 - невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
 - ощущением собственной слабости в решении проблем
 - непониманием всех участников процесса

| Номер вопроса | Ответ |
|---------------|-------|
| 1. | В |
| 2. | Г |
| 3. | А |
| 4. | В |
| 5. | Г |
| 6. | Б |
| 7. | А |
| 8. | В |
| 9. | Г |
| 10. | А |
| 11. | А |
| 12. | Б |
| 13. | Г |
| 14. | Б |
| 15. | А |
| 16. | Б |
| 17. | В |
| 18. | Г |
| 19. | А |
| 20. | Г |
| 21. | Б |

| | |
|-----|---|
| 22. | В |
| 23. | В |
| 24. | А |
| 25. | А |
| 26. | Г |
| 27. | Г |
| 28. | А |
| 29. | Б |
| 30. | В |
| 31. | В |
| 32. | Г |
| 33. | А |
| 34. | А |
| 35. | Г |
| 36. | Г |
| 37. | Б |
| 38. | Б |
| 39. | А |
| 40. | А |

Критерии оценки:

1. Полнота знаний теоретического контролируемого материала.

2. Количество правильных ответов.

Шкала оценивания (максимальное количество баллов – 15 б.):

Зачтено:

15 – 14 б. - процент правильных ответов 95-100%;

13 - 12 б. - процент правильных ответов 86-96%;

11 - 10 б. - процент правильных ответов 75-85%;

9 – 8 - процент правильных ответов 64-74%;

7 - процент правильных ответов 50-63%;

Не зачтено:

Ниже 50% - 6 б.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

– оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

– оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ООП не возможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

**Дополнения и изменения в фонд оценочных средств
дисциплины на 20__/20__ уч.г.**

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный
год

В фонд оценочных средств вносятся следующие изменения:

.....;
.....

Фонд оценочных средств пересмотрена на заседании кафедры

_____ (дата, номер протокола заседания кафедры, подпись зав. кафедрой).

СОГЛАСОВАНО:

**Заведующий выпускающей
кафедрой**

_____ (наименование кафедры личная подпись расшифровка подписи дата)

Руководитель ООП,

ученая степень, должность

_____ (личная подпись расшифровка подписи дата)