

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гарант Максим Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.11.2023 15:28:12
Уникальный программный ключ:
7708e7a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Приложение
к рабочей программе дисциплины

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Основы деловой коммуникации

(наименование дисциплины(модуля))

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

(код и наименование)

Электрический транспорт

(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
<i>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	<i>УК-4.1: Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации</i>
	<i>УК-4.2: Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий</i>

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр 2)
<i>УК-4.1: Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации</i>	Обучающийся знает: средства русского языка, языковые нормы для академической и профессиональной коммуникации.	Вопросы (№1 - №10)
	Обучающийся умеет: отбирать и использовать средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации	Задания (№1 - №3)
	Обучающийся владеет: навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Задания (№4 - №6)
<i>УК-4.2: Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий</i>	Обучающийся знает: различные жанры и формы академического и делового взаимодействия; виды современных коммуникативных технологий	Вопросы (№10 - №20)
	Обучающийся умеет: осуществлять академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	Задания (№1 - №3)
	Обучающийся владеет: навыками делового взаимодействия в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с использованием	Задания (№4 - №6)

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1: Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации</i>	Обучающийся знает: средства русского языка, языковые нормы для академической и профессиональной коммуникации.

ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

1. Деловое общение – это:
 - 1) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды
 - 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика;
 - 3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д., скрывающие истинные намерения собеседников;
 - 4) общение, при котором учитывают особенности личности, но при этом доминируют интересы дела.
2. Отметьте позицию, которая способствует успеху в деловом общении:
 - 1) учет интересов собеседника;
 - 2) подчинение себе партнера;
 - 3) разговор на повышенных тонах;
 - 4) концентрация внимания на собственной точке зрения.
3. К нормам делового этикета НЕ ОТНОСИТСЯ:
 - 1) вежливость;
 - 2) пунктуальность;
 - 3) щедрость;
 - 4) скромность.
4. К невербальным средствам общения НЕ относится:
 - 1) мимика;
 - 2) внешний вид;
 - 3) жесты;
 - 4) взгляд.
5. Какое соотношение вербальных и невербальных средств общения НЕЖЕЛАТЕЛЬНО?
 - 1) невербальные средства дополняют вербальную (словесную) информацию;
 - 2) невербальные средства дублируют вербальную информацию;
 - 3) невербальные средства противоречат вербальной информации;
 - 4) невербальные средства помогают сохранить контакт с партнерами по общению.
6. Какую позу НЕ рекомендуют принимать во время общения?
 - 1) стоять или сидеть, слегка подавшись навстречу собеседнику;
 - 2) стоять, держа руки на бедрах;
 - 3) сидеть или стоять лицом к собеседнику;
 - 4) стоять, не перекрещивая ноги.
7. Деловой взгляд должен концентрироваться:
 - 1) на глазах собеседника;
 - 2) в воображаемом треугольнике на лбу партнера;
 - 3) в воображаемом треугольнике на уровне глаз партнера;

¹ Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

<p>4) в воображаемом треугольнике на уровне рта партнера. 8. Какая дистанция между партнерами является наиболее оптимальной в деловом общении? 1) до 45 см; 2) от 45 до 120 см; 3) от 120 до 400 см; 4) от 4 м до 7,5 м. 9. Какое расположение партнеров за столом является наиболее оптимальным для непосредственного взаимодействия? 1) угловое; 2) напротив друг друга; 3) по диагонали; 4) по одну сторону стола рядом друг с другом. 10. К техническим характеристикам речи НЕ ОТНОСИТСЯ: 1) интонация; 2) дикция; 3) паузы; 4) выразительность.</p>	
<p><i>УК-4.2: Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий</i></p>	<p>Обучающийся знает: различные жанры и формы академического и делового взаимодействия; виды современных коммуникативных технологий</p>
<p>11. 39. С какой реплики должен начинать телефонный разговор тот, кому звонят? 1) «Да»; 2) «Слушаю»; 3) «Говорите»; 4) «Директорат института управления и экономики, здравствуйте». 12. В ходе переговоров ДОПУСТИМО: 1) выказывать свое превосходство над партнером; 2) перебивать речь партнера; 3) сделав уступку, требовать от партнера того же; 4) не учитывать особенности делового общения и этикета партнера из другой страны. 13. НЕЭФФЕКТИВНЫМ приемом проведения переговоров является: 1) продумывание стратегии и тактики переговоров; 2) внимательное слушание партнера; 3) авторитарное поведение; 4) контроль собственных эмоций. 14. Какое свойство отличает официально-деловую письменную речь? 1) наличие обязательных элементов оформления документов (реквизитов); 2) использование эмоционально-экспрессивной лексики; 3) проявление индивидуальности автора послания; 4) широкое употребление фразеологических оборотов. 15. К особенностям русской официально-деловой письменной речи НЕ ОТНОСИТСЯ: 1) слабая индивидуализация стиля; 2) проявление любезности и сердечности; 3) точность содержания текста; 4) «мы-подход» в подаче информации. 16. Какой из перечисленных жанров ОТНОСИТСЯ к официально-деловому стилю? 1) реферат; 2) доверенность; 3) аннотация; 4) рассказ. 17. Определите жанр следующего документа: документ, адресованный руководителю, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса, отражающего производственную деятельность организации: 1) заявление; 2) служебная записка; 3) докладная записка; 4) протокол. 18. На предприятии Вам выделяют льготную путевку. Выберите, что Вы напишете: 1) объяснительную записку; 2) автобиографию; 3) заявление; 4) служебное письмо. 19. Какому слову/словосочетанию НЕ СВОЙСТВЕННА окраска официально-делового стиля? 1) привлечь к ответственности; 2) нетрудоспособность;</p>	

3)	ходатайствовать;
4)	посоветовать.
20.	В каком предложении НЕТ НАРУШЕНИЙ требований к языку и стилю документов?
1)	Петрова А.Л. работает лаборанткой в отделе биофизических исследований с 15.09.2003 по настоящее время;
2)	Прошу прописать меня без права жилья. Обещаю не жить;
3)	Я, директор ООО «Гефест», приказываю предоставить дополнительный отпуск сотрудникам отдела продаж с 2.10.2006 г. по 12.10.2006 г.;
4)	Посадка картофеля в этом году отсрочена в связи с погодными условиями.

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1: Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации</i>	Обучающийся умеет: отбирать и использовать средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации
	<p>№1. Предложите речевые формулы деловой беседы, чтобы решить следующие задачи, соблюдая правила этикета: а) выразить неодобрение, несогласие с позицией партнера; б) выразить извинения; в) выразить просьбу; г) уйти от ответа; д) выразить желание отстаивать свою точку зрения; е) выразить одобрение и согласие; ж) выразить сомнение и неопределенность; з) завершить деловую беседу.</p> <p>№2. Прочитайте слова и словосочетания. Определите те из них, которым свойственна окраска официально-делового стиля. Акционерное общество, альтернатива, банк данных, бартер, безработица, бумагомаратель, вознаградить за труды, возложить обязанности, горячая линия, догма, донесение, одновременное пособие, жилищный фонд, жилье, залогодатель, информационное пространство, исправленному верить, консенсус, мораторий, надлежащий, несоблюдение, нетрудоспособность, оказать содействие, ответчик, принять к исполнению, подсадная утка, произвол, чудесный случай, ходатайствовать, санкция, спонсор, стагнация, привлечь к ответственности, провести красной нитью, в установленном законом порядке, посоветовать, проводить исследование, прогулка, произвести ремонт, просрочка, учредитель, что и требовалось доказать, электорат.</p> <p>№3. Восстановите стандартные формулы (клише) официально-делового стиля, подобрав к приведенным существительным а) глаголы; б) согласованные и несогласованные определения. С несколькими из полученных словосочетаний составьте предложения. Образец выполнения задания а) приказ – издать приказ; претензия – предъявить претензию. Заказчик вправе предъявить претензии фирме-производителю. б) доводы – веские доводы; доводы оппонента; действия – несанкционированные действия, действия руководства. Несанкционированные действия исполнителей привели к срыву поставок товара. А) Акт, благодарность, виза, выговор, действия, доводы, договор, договоренность, документ, должностной оклад, задолженность, заявка, иск, контроль, кредит, меры, необходимость, обслуживание, отношения. Б) Действия, документация, лицо, меры, необходимость, нетрудоспособность, обслуживание, обстоятельства, оплата, ответственность, отношения, период, плата, полномочия, порядок, пособие, рассмотрение, рентабельность, скидки, сотрудничество, срок, счет, удостоверение, учет, ущерб, цена.</p>
<i>УК-4.1: Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации</i>	Обучающийся владеет: навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
	<p>№4. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позу рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.</p> <p>№5. Подготовьте по следующему плану приветственную речь на 2–3 минуты к участникам студенческой научной конференции; к зрителям благотворительного концерта, организованного при вашем участии. В качестве опоры используйте структуру приветственной речи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обращение. Слова приветствия. 2. Краткая характеристика события. 3. Успехи и достижения, перспективы.

4. Пожелания.

№6. Подготовьте и проведите деловую беседу. А. Разделитесь на 2 команды. Каждая команда должна разработать стратегию и продумать тактику деловой беседы на тему, предложенную преподавателем или выбранную самостоятельно. Каждая команда выдвигает по одному участнику для разыгрывания ситуации. Примерные темы: 1. Беседа с деканом. Вы обращаетесь с просьбой разрешить сдать досрочно сессию. 2. Беседа с организатором курсов английского языка. Вы обращаетесь с просьбой о зачислении, хотя занятия начались две недели назад. 3. Разговор с ректором. Вы обращаетесь с просьбой разрешить перевод на другой факультет. 4. Разговор с директором магазина. Вы обращаетесь с претензией к качеству приобретенного Вами товара.

Б. Сделайте анализ проведенной беседы, ответив на вопросы. 1. Удалось ли «посетителю» сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало? 2. Было ли удачным начало разговора? 3. Каковы были психологические позиции собеседников? 4. Было ли ясным и полным информирование о проблеме? 5. Делал ли «посетитель» паузы, чтобы собеседник мог задавать вопросы? 6. Был ли «хозяин кабинета» удовлетворен ответами? 7. Убедительно ли аргументировал свою просьбу «посетитель»? 8. Успешно ли «посетитель» парировал возражения? 9. Мог ли быть результат встречи лучшим для «посетителя»? Для «хозяина кабинета»? Что каждый из них мог сделать для этого? 10. Какова была атмосфера разговора? Могла ли она быть более благоприятной и от кого это зависело? Кто задавал тон?

УК-4.2: Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

Обучающийся умеет: осуществлять академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

№1. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на одну из должностей: а) главный инженер вагонного депо; б) машинист-инструктор; в) начальник железнодорожной станции.

№2. Напишите объяснительную записку для следующих ситуаций: а) вы не явились на экзамен; б) вы опоздали на семинар; в) вы не выполнили распоряжение начальства.

№3. Напишите расписку в получении: а) ноутбука для проведения лекции, б) экспонатов музея для проведения семинара, в) хозяйственного инвентаря.

УК-4.2: Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

Обучающийся владеет: навыками делового взаимодействия в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с использованием современных коммуникативных технологий

№4. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого Вам неизвестны (известны). Вам необходимо: расположить к себе клиента; убедить его сделать заказ.

№5. Ролевая игра «Портрет собеседника по телефону». Участники делятся на пары, садятся спиной друг к другу. Один участник в течение 2–3 минут рассказывает другому какую-нибудь историю. Задача другого – определить, как в голосе рассказчика выражается его «портрет» (эмоциональное состояние, состояние здоровья, самооценка, статус и т. д.). Затем участники меняются ролями. Каждый участник должен выполнить упражнение с 2–3 другими участниками.

№6. Ролевая игра «Презентация экспромтом». Проведите презентацию любого подручного предмета: ручки, помады, зажигалки, карандаша и т.п. На выполнение задания дается 1 минута. Обсудите презентацию сначала с теми, кто ее осуществлял, затем с теми, кто слушал. С «продавцами» обсуждаются те эмоции и чувства, которые возникли у них во время презентации. Со слушателями презентации обсуждаются по следующим вопросам: 1) чье выступление было самым ярким и почему; 2) после какой презентации у вас возникло желание купить предмет, о котором шла речь; 3) какая структура должна быть у идеальной презентации (особенность – преимущества – выгоды).

2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.

6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, проксемические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Такесические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.
22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.
29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.
40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.
42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*
- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*
- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по зачету с оценкой

«Отлично/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

«Хорошо/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

«Удовлетворительно/зачтено» – студент допустил существенные ошибки.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки