

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических
наук

Кафедра документоведения и архивоведения



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИМОСПН

Дитковская С.А.

«15» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Деловые коммуникации

По направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение
Профиль подготовки Документационные системы и архивы в
государственной системе управления
Квалификация выпускника магистр
Форма обучения очная, заочная
Курс 1

Разработчик
канд. пед. наук, доц. кафедры
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Заведующий кафедрой
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Протокол

от «11» декабря 2023 г. № 8

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО магистратура по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.10.2020 № 1345 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

| Код по ФГОС ВО | Индикатор достижения |
|--|---|
| Универсальные | |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.5. Осуществляет деловую коммуникацию в сфере документационного обеспечения управления в устной форме на государственном языке Российской Федерации |

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

| Этапы формирования компетенций | Компетенции | Контрольно-оценочные средства / способ оценивания |
|---|-------------|---|
| Тема 1. Деловые коммуникации | УК-4 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 2. Коммуникация как объект научного исследования | УК-4 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 3. Роль коммуникации в информационном обществе | УК-4 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 4. Виды деловой коммуникации | УК-4 | Устный опрос, подготовка к практической работе |
| Тема 5. Глобализация коммуникационных процессов в социуме | УК-4 | Устный опрос, подготовка к контрольной работе |
| Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение | УК-4 | Устный опрос, подготовка к практической работе |

| | | |
|--|------|--|
| Тема 7. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности | УК-4 | Выполнение практических заданий, устный опрос |
| Тема 8. Служебное общение | УК-4 | Устный опрос, выполнение практических заданий, подготовка к контрольной работе |
| Текущая аттестация | УК-4 | Контрольная работа |
| Промежуточная аттестация | УК-4 | зачет |

1.5. Описание показателей формирования компетенций

| Код компетенции | Результаты сформированности |
|-----------------|---|
| УК-4 | Знает: задачи устной и письменной коммуникации на уровне анализа, нормы и правила русского языка; Умеет: осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке; Владеет: формами устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач профессиональной деятельности |

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

| Вид учебной работы | Количество баллов | |
|--|-------------------|-----|
| | ОФО | ЗФО |
| Выполнение и защита практических работ | 42 | 30 |
| Самостоятельная работа | 12 | 20 |
| Иные виды учебной работы (написание КСР) | 8 | 15 |
| Зачет | 40 | 35 |
| Всего | 100 | |

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

| Четырехбалльная система оценивания зачета | 100-балльная шкала | Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале | Система оценивания зачета |
|---|--------------------|---|---------------------------|
| Отлично | 90-100 | А – 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 |
| Хорошо | 83-89 | В – 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 | |
| Хорошо | 75-82 | С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; 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 | |
| Удовлетворительно | 63-74 | D – 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 содержат ошибки | Зачтено |
| Удовлетворительно | 50-62 | E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные учебной программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполненных некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному | |
| Неудовлетворительно | 21-49 | FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы; большинство предусмотренных учебной программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительно самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий | Не зачтено |
| Неудовлетворительно | 0-20 | F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий | |

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Какие основные аспекты этики делового общения Вам известны?
2. Какая роль коммуникации в управлении и структуре общения?
3. Опишите роль личностной эффективности в деловой коммуникации.
4. Какие Вам известны психологические основы делового общения?
5. Какие виды деловых коммуникаций Вам известны?
6. Какие правила деловых коммуникаций Вам известны?
7. Какие этапы деловых коммуникаций Вам известны?
8. В чем заключается язык делового общения?
9. В чем заключается взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу?
10. Как защитить деловую информацию как аспект делового общения?
11. Охарактеризуйте стратегии деловых коммуникаций.
12. Охарактеризуйте тактики деловых коммуникаций.
13. С помощью чего осуществляется документационное обеспечение делового общения?
14. Какая проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде?

Вопросы для проведения контрольной работы:

1. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.
2. Особенности делового общения по сравнению с другими
3. видами.
4. Критерии эффективности делового общения.
5. Этапы организации и ведения деловых переговоров.
6. Закономерности выстраивания деловых переговоров как взаимодействия партнёров.
7. Компетентность в деловом общении и способы её развития.
8. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.
9. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.
10. Деловые коммуникации и их специфика.
11. Аргументация в деловой коммуникации.

Практические задания:

Практическое задание

1. Отредактируйте грамотно данные деловые письма.
Уважаемый акционер!

Сообщаем Вам, что 4 августа 2020 в 11.00 состоится годовое общее собрание акционеров ГУП «Лугансктепловоз» в форме совместного присутствия (без применения заочного голосования). Место проведения собрания: 91034, г. Луганск, Фрунзе ул, д. 5, актовый зал. Список акционеров, имеющих право на участие в годовом собрании, составлен на основании данных реестра акционеров общества на 5 мая 2020

Повестка дня собрания:

1. Избрание счетной комиссии общего годового собрания акционеров.
2. Утверждение «Порядка ведения и регламента годового общего собрания акционеров ГУП «Лугансктепловоз».
3. Отчет о деятельности ГУП «Лугансктепловоз» в 2020
4. Отчет ревизионной комиссии.
5. Результаты внешней аудиторской проверки.
6. Утверждение годового отчета, бухгалтерского баланса, счетов прибылей и убытков общества, распределение его прибылей и убытков.
7. Утверждение аудитора общества.
8. Избрание Совета директоров ГУП «Лугансктепловоз».
9. Определение количественного состава ревизионной комиссии и избрание ее членов.

Регистрация участников собрания будет проводиться по вышеуказанному адресу 3 августа 2020 с 9.30 до 17.00.

Для регистрации необходимо иметь при себе:

1. Акционерам: паспорт;
2. Представителям акционера(ров): доверенность (доверенности) на участие в собрании от лица других акционеров, оформленную в соответствии с действующим законодательством; паспорт.

Регистрация будет проводиться только при наличии паспорта!

Ознакомиться с материалами по вопросам повестки дня и получить бланки доверенностей можно с 27 мая 2020 ежедневно в информационном центре по указанному телефону (тел. 50-12-68).

Практическое задание

Сформулируйте и запишите рекомендации (5-7) по поддержке визуального контакта во время деловой беседы.

Практическое задание

Подготовьте сообщение по темам:

Деловое общение, как в своей письменной форме (деловая корреспонденция и документация).

Деловое общение, как в устной, речевой формах (деловая речь).

Разные формы делового общения и их особенности.

Практическое задание

Выберите газетную заметку, найдите в ней нарушения лексических, грамматических и других языковых норм, постарайтесь исправить ошибки в тексте заметки. Особое внимание обратите на узлы повествования, последовательность их изложения. Перепишите исправленный текст.

2.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Невербальная система деловой коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры делового общения.
4. Перцептивные барьеры делового общения.
5. Трудности эффективного слушания.
6. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
7. Коммуникативные типы деловых партнеров.
8. Структура и типология конфликтов.
9. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
10. Пути разрешения конфликтов в деловой коммуникации.
11. Моральный выбор в этике и профессиональной деятельности.
12. Принципы современной этической жизни.
13. Этические проблемы деловых отношений.
14. Этические принципы профессионального кодекса.
15. Этикет деловой переписки.
16. Этикет делового письма между начальником и подчиненными.
17. Этикет деловой коммуникации между работниками отделов, служб архивов и посетителями.
18. Этикет взаимоотношений между сотрудниками канцелярии, отдела кадров, служб делопроизводства.
19. Вербальные коммуникации в устных и письменных сообщениях.
20. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
21. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
22. Этика делового общения.
23. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством.
24. Этика делового контакта.
25. Ведение переговоров: этические аспекты.
26. Правила делового поведения.
27. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.
28. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.
29. Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций.

30. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления.

31. Комплименты и контркомплименты в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

32. Правила служебных взаимоотношений.

33. Психологический климат в трудовом коллективе.

34. Проблемы межкультурной коммуникации.

35. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций.

36. Показатели эффективных коммуникаций.

37. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов.

38. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации.

39. Общение в организации. Специфика общения в организации.

40. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.

41. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер.

42. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

43. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

44. Организация и порядок проведения делового совещания.

45. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы.

46. Принципы проведения беседы.

47. Этапы организации деловой беседы.

48. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы.

49. Структура деловой беседы.

50. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке.

51. Характеристика понятия и видов речевых конструкторов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.

52. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

53. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.

54. Использование средств выразительности деловой речи.

55. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

56. Документ как основная форма делового общения.

57. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом.

58. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.

59. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

60. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.

61. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.

62. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

63. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов.

64. Характерные особенности эффективности письменного отказа.

65. Стратегия написания письменных жалоб.

66. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование.

67. Основные принципы делового общения.

68. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.

69. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.

70. Кодекс делового общения.