



Муниципальное образовательное автономное учреждение высшего образования «Воронежский институт экономики и социального управления»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Уровень высшего образования - бакалавриат

Воронеж 2023

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

1. Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Модули/разделы/темы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология оценки (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	1-5	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	1	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
2	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	6-10	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	2	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
3	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	11-12	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	3	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
4	Тема 4. Психологические основы делового общения.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	13-16	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	4	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	17-22	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	5	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Контрольная работа	1	Проверка преподавателем письменных работ
6	Тема 6. Язык делового общения.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	23-28	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	6	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	29-36	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Опрос	7	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
			Кейс	1	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
8	Тема 8. Страте-	ОК-1	Вопрос зачета	37-45	Заслушивание преподавателем

	гии и тактики деловых коммуникаций.	ПК-9			устного ответа с оценкой
			Опрос	8	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
9	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения.	ОК-1 ПК-9	Вопрос зачета	46-50	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой
Опрос			9	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой	
Практическое упражнение			1	Заслушивание преподавателем устного ответа с оценкой	

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Вопросы для зачета

Индекс компетенции	Формулировка вопроса
ОК-1 ПК-9	1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
ОК-1 ПК-9	2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
ОК-1 ПК-9	3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
ОК-1 ПК-9	4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
ОК-1 ПК-9	5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
ОК-1 ПК-9	6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
ОК-1 ПК-9	7. Охарактеризуйте стили речи.
ОК-1 ПК-9	8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
ОК-1 ПК-9	9. Определите основные черты официально-делового стиля.
ОК-1 ПК-9	10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
ОК-1 ПК-9	11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
ОК-1 ПК-9	12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
ОК-1 ПК-9	13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».
ОК-1 ПК-9	14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
ОК-1 ПК-9	15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?

ОК-1 ПК-9	16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
ОК-1 ПК-9	17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
ОК-1 ПК-9	18. Трудности эффективного слушания.
ОК-1 ПК-9	19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
ОК-1 ПК-9	
ОК-1 ПК-9	20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
ОК-1 ПК-9	21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
ОК-1 ПК-9	22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
ОК-1 ПК-9	23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
ОК-1 ПК-9	24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
ОК-1 ПК-9	25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
ОК-1 ПК-9	26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
ОК-1 ПК-9	27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
ОК-1 ПК-9	28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
ОК-1 ПК-9	29. Какие способы передачи информации вы знаете? Каковы требования к формируемым информационным материалам?
ОК-1 ПК-9	30. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
ОК-1 ПК-9	31. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
ОК-1 ПК-9	32. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
ОК-1 ПК-9	33. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
ОК-1 ПК-9	34. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
ОК-1	35. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся

ПК-9	пресс-конференции? В чем специфика проведения пресс-конференции?
ОК-1 ПК-9	36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?
ОК-1 ПК-9	37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
ОК-1 ПК-9	38. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
ОК-1 ПК-9	39. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
ОК-1 ПК-9	40. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
ОК-1 ПК-9	41. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
ОК-1 ПК-9	42. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда? Как срабатывает на успех уверенность в себе?
ОК-1 ПК-9	43. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
ОК-1 ПК-9	44. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?
ОК-1 ПК-9	45. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
ОК-1 ПК-9	46. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
ОК-1 ПК-9	47. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения?
ОК-1 ПК-9	48. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения?
ОК-1 ПК-9	49. Каковы основные характеристики делового общения?
ОК-1 ПК-9	50. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций? Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

2.2. Вопросы для опроса

Индекс компетенции	Формулировка вопроса
ОК-1 ПК-9	1) Что входит в понятие делового этикета?
ОК-1 ПК-9	2) Что входит в понятие культуры речи?
ОК-1 ПК-9	3) Какие виды языковых норм вы знаете?
ОК-1 ПК-9	4) Что такое тезисы? реферат? конспект? аннотация?
ОК-1 ПК-9	5) Как оформляются основные личные документы?
ОК-1 ПК-9	6) Каковы основные этапы подготовки публичного выступления?
ОК-1 ПК-9	7) Какие ошибки не следует допускать во время публичного выступления?
ОК-1 ПК-9	8) Какие виды аргументов вы знаете?
ОК-1 ПК-9	9) Какие виды общения Вы можете назвать?

2.3. Контрольная работа

№ задания	Задание
1.	Индивидуальные особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения – это:
	А. Характер;
	Б. Темперамент;
	В. Личность;
	Г. Нет правильного ответа.
2.	Для кого характерны чрезмерная подвижность, неуравновешенность, возбудимость, быстрое и интенсивное протекание всех психических процессов:
	А. Меланхолик;
	Б. Флегматик;
	В. Сангвиник;
	Г. Холерик.
3.	Индивидуальное сочетание существенных свойств личности, выражающих отношение человека к действительности и проявляющихся в его поведении, в его поступках – это:
	А. Характер;
	Б. Темперамент;
	В. Индивидуальность;
	Г. Нет правильного ответа.

4.	Отражение свойств реальности, возникающее в результате воздействия их на органы чувств и возбуждения нервных центров головного мозга – это:
	А. Мышление;
	Б. Ощущение;
	В. Восприятие;
	Г. Внимание.
5.	Способность в течение длительного времени сохранять состояние внимания на каком-либо объекте – это:
	А. Сосредоточенность;
	Б. Переключаемость;
	В. Распределение;
	Г. Устойчивость.
6.	Самый древний метод психологических исследований, используемый практически всеми науками – это:
	А. Эксперимент;
	Б. Наблюдение;
	В. Анкетирование и тесты;
	Г. Проектирование.
7.	Референтность – это:
	А. Мера единства, слитности, общности членов группы друг с другом;
	Б. Мера активизации групповой составляющей ее личностей;
	В. Степень принятия членами группы групповых эталонов;
	Г. Степень влияния данной группы на другие группы.
8.	Группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями – это:
	А. Ассоциация;
	Б. Корпорация;
	В. Коллектив;
	Г. Диффузная группа.
9.	Укажите правильный ответ. Формальная группа имеет следующие особенности:
	А. Она безлична, т.е. рассчитана на индивидов, отношения между которыми устанавливаются по составленной программе;

	Б. В ней складывается определенное распределение ролей и позиций;
	В. Группа имеет явно или неявно выраженного лидера;
	Г. Она рациональна, т.е. в основе ее лежит принцип целесообразности, сознательного движения к известной цели.
10.	Методы управления неформальными группами:
	А. Консультации с группами;
	Б. Обучение и внушение;
	В. Перевод сотрудников на другое место работы;
	Г. Признание естественных лидеров.

2.4. Кейс

Есть в Пскове комбинат, производящий печенье, сухие завтраки и другую продукцию. Акционировавшись, он превратился в АО «Любятово» и в самом начале чековой приватизации был выставлен на чековый аукцион. Основную часть пакета акций купил чековый инвестиционный фонд «Альфа-Капитал». Новым владельцам предприятие понравилось: было оно недавно построенным, с современным импортным оборудованием.

Однако позже начались проблемы. «Старая» администрация, не посоветовавшись с руководством Фонда, продала на денежном аукционе пакет акций своему партнеру — местному предприятию «Псковмаш», намереваясь позже этот пакет у него перекупить. К сожалению, денег к тому времени уже не было, и «Псковмаш» продал эти акции западной фирме, проявлявшей большой интерес к комбинату. Впрочем, в этом не было большой беды, но вопрос о руководстве комбината стоял очень остро, так как производство на тот момент было убыточным, процветало воровство на всех уровнях и во всех видах, а после обеда на комбинате уже не с кем было разговаривать — все пьяные. Именно поэтому работники Фонда начали скупать акции в городе, в основном у коллектива комбината.

Они достаточно быстро купили контрольный пакет акций, который позволял решить проблему с руководством.

Итак, к декабрю 1993 г. у «Альфы» было уже 55% акций комбината, и Фонд внедрил в руководство своего человека. Им стал 24-летний А. Молинский, работавший до этого в одном из западных банков. Он приехал на комбинат в роли заместителя генерального директора с широчайшими полномочиями.

Первое же появление г-на Молинского на комбинате ранним морозным утром принесло ему незабываемые впечатления: он увидел широкое народное гулянье по случаю дня рождения директора. Дальнейшие наблюдения за коллективом и особенно за руководством комбината подтвердили каждодневную готовность к яркому и праздничному времяпрепровождению.

Финансово-хозяйственная деятельность АО «Любятово» являла собой достаточно знакомую картину: дебиторская задолженность — 1 млрд. руб., кредит в местном банке для выплаты зарплаты — 500 млн. руб., задолженность поставщикам — около 100 млн. руб. В постоянно меняющихся ценах на сырье администрация не ориентировалась, но странным образом предпочитала платить в 1,5 раза больше рыночной цены, объясняя этот «мощный маркетинговый прием» необходимостью поддерживать связи с постоянными поставщиками.

Хронически не хватало оборотных средств, был беспорядок в бухгалтерской документации, а администрация распыляла свои силы, учреждая многочисленные АО и ТОО. Естественно, администрация приводила убедительнейшие доводы, доказывая, что именно такой стиль работы является единственно верным.

Господин Молинский начал свою деятельность на комбинате с аудиторской проверки, что оказалось чрезвычайно удачным ходом: результаты проверки не только прояснили положение дел, но впоследствии помогли успешному решению кадровой проблемы. Дело в том, что были выявлены многочисленные злоупотребления. Продукция комбината была достаточно дефицитной, и распорядиться ею можно было весьма «рационально». Способы хищения оказались вполне традиционными: это и неучтенная продукция, и покупка сырья по завышенной

цене, и продажа готовой продукции по заниженной цене. Последовали оргвыводы. Управленческий персонал был сокращен на 10%. «Старые» кадры после ознакомления с результатами проверки беззвучно уволились. Самое интересное то, что на смену им приходили еще более «старые» кадры, в свое время ушедшие с предприятия после того, как не поладили с прежним руководством.

В первый квартал заработная плата не поднималась. Именно это ставилось в вину г-ну Молинскому, так как работники привыкли, что заработная плата на их предприятии — одна из самых высоких в городе. Однако благодаря этому был погашен банковский кредит. Новое руководство быстро нашло некоторые неординарные ходы. Удалось, например, заметно снизить себестоимость продукции за счет того, что мука покупалась в количестве, заведомо превышающем потребности производства, но со значительной скидкой, а излишки ее реализовывались в области еще и с прибылью.

К осени 1994 г. дела комбината пошли так хорошо, что появилась возможность рекламировать свою продукцию не только в печати, но даже на телевидении. Некоторый эффект рекламная кампания дала, но явно недостаточный: у руководства комбината не хватило то ли настойчивости, то ли денег на продолжительную рекламную кампанию.

Главное изменение, как считает г-н Молинский, произошло в психологии людей. Привыкнув к виду непыющего руководителя, который не мечется, учреждая другие АО и ТОО, и не ворует, обновленный коллектив тоже разумно ограничил свои потребности. Тем более что зарплата увеличивается, выплачивается регулярно, а в столовой прекрасные (щедро дотируемые) обеды. Кроме того, в городе традиционно плохо с транспортом, а работников комбината на работу и с работы возят на автобусе.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Какие черты личности г-на Молинского помогли ему наладить работу на предприятии? Какими чертами должен обладать эффективный руководитель?
2. Как можно охарактеризовать коллектив предприятия до и после прихода нового руководителя? Назовите критерии эффективного коллектива.
3. Какой стиль руководства применил г-н Молинский после своего прихода на предприятие? Какой стиль руководства, по вашему мнению, был бы наиболее приемлемым?
4. Какие специальные знания могут помочь г-ну Молинскому руководить предприятием более эффективно?

2.5. Практическое упражнение

1) Это упражнение поможет учащимся научиться грамотно и с пользой разрешать конфликтные ситуации; понять, что всегда существует несколько вариантов поведения в конфликтных ситуациях.

Возьмите «Чашу чувств» и скажите следующее: «То, что у нас накопились вопросы по поводу взаимоотношений – хорошо, хотя бы потому, что вы о них не постеснялись написать. Не побоялись неодобрения, а приняли решение разобраться в ситуации. Конфликты – это часть нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчуждению. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Сегодня мы будем учиться разрешать конфликты.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт. Я буду называть ситуацию, а вы – обсуждать ее по следующим правилам».

Правила обсуждения

- Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову.
- Не осуждайте чужие идеи.
- Выдвигая свои идеи, используйте уже высказанные.
- Предлагайте как можно больше идей.

2) Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам обдумать все возможные варианты ее решения.

Записывайте ответы студентов на доске, и после проигрывания ситуаций обсудите варианты, выбрав среди них; приемлемые.

- Кто-то дразнит или обзывает тебя.
- Преподаватель несправедливо обвиняет тебя в списывании во время контрольной.
- Родители на неделю запретили тебе ходить гулять с друзьями за драку с младшим братом.
- Во время занятий однокурсник, сидящий за тобой, постоянно колет тебя в спину ручкой или бросает в тебя ластик.

После того как студенты предложат все возможные варианты решения проблемы, обсудите, какие из них были бы наиболее эффективными. Подчеркните два лучших.

3) Дискуссия на тему занятия

Обсудите следующие вопросы:

- В чем причины конфликтов?
- Как можно предотвратить конфликт?
- Что чувствуют в ситуации конфликта обиженный и обидчик?
- Какое поведение помогает с достоинством выйти из конфликта или не допустить его разгорания?

Пусть студенты по ролям разыграют конфликтные ситуации из «Чаша чувств», придумав для них благополучный исход.

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценки	Критерии оценки	Шкала оценки	
			Академическая оценка	Уровень освоения компетенции
Зачет	Знание основного материала, изложение материала логично и связно	Обучающийся имеет знания основного материала, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос и в выполнении практических заданий, излагает материал логично и связно. Правильные ответы на 5 дополнительных вопросов.	высокий	освоена
		Обучающийся усвоил программный материал, неуверенно, с затруднениями его излагает. При объяснении допускает ошибки. Правильные ответы на 8 дополнительных вопросов	продвинутый	
		Обучающийся не усвоил значительной части теоретического содержания курса; неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания, допускает существенные ошибки Правильные ответы на 5 дополнительных вопросов.	базовый	
		Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не может увязывать теорию с практикой Правильные ответы на 0 дополнительных вопросов.		не освоена
Контрольная работа	Полнота знаний практического контролируемого материала, демонстрация умений и навыков решения типовых задач, выпол-	Работа выполнена без ошибок и недочетов, допущен один недочет.	высокий	освоена
		Работа выполнена полностью, но допущено не более одной грубой ошибки и одного недочета или не более двух недочетов.	продвинутый	
		Выполнено правильно не менее половины работы или допущено не более двух грубых ошибок или не более	базовый	

	нения типовых заданий/упражнений	одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.		
		Число ошибок и недочетов, превосходящее норму для базового уровня освоения компетенции или выполнено менее половины работы.		не освоена
Устный опрос	Полнота и глубина ответа; сознательность ответа; логика изложения материала.	Полный и аргументированный ответ по содержанию задания. Понимание материала, обоснованность суждения, применение знания на практике, умение привести необходимые примеры. Изложение материала последовательно и правильно.	высокий	освоена
		Полный и аргументированный ответ по содержанию задания. Понимание материала, обоснованность суждения, применение знания на практике, умение привести необходимые примеры. Изложение материала с 1-2 ошибками, умение исправить их.	продвинутый	
		Изложение материала неполное. Неточности в определении понятий или формулировке правил. Не достаточно глубокое и доказательное обоснование свои суждений и умение привести примеры. Изложение материала непоследовательное с количеством ошибок более пяти.	базовый	
		Незнание ответа на соответствующее задание. Ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл. Изложение материала беспорядочное и неуверенное.		не освоена
Практическое упражнение	Понимание цели упражнения, пра-	Полностью передана ключевая информация, верно понята цель упражнения, дан стилистически правильный	высокий	освоена

	вильность логика, осмысленность действий и выражений	ответ с соблюдением всех норм логики и речи. Ключевая информация передана полностью. Небольшое количество логических и стилистических ошибок.	продвинутый	
		Ключевая информация передана не полностью. Умеренное количество ошибок в логике и средствах выражения. Смысловая завершенность и логичность высказывания значительно нарушены.	базовый	
		Искажено основное содержание результата упражнения. Большое количество логических и стилистических ошибок. Смысловая незавершенность высказываний. Отсутствие логики.		не освоена
Кейс	Способность к проведению анализа и диагностики проблемы. Владение культурой мышления; восприятие, обобщение и анализ информации; навыки постановки цели и выбор путей ее достижения.	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия. Достижение оптимальной стратегии.	высокий	освоена
		Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия.	продвинутый	
		Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном профессиональные понятия.	базовый	
		Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.		не освоена

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, практическое упражнение);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Деловые коммуникации» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета - собеседование по вопросам. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено»

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

1	Кейс	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
2	Практическое упражнение	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач опреде-	Комплект практических упражнений

		ленного типа по теме или разделу	
3	Опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Контрольная работа	Контрольная работа – один из видов самостоятельной работы студентов, состоящий из ответов на теоретические вопросы и решения практических заданий. Контрольная работа может проводиться по окончании изучения темы, раздела дисциплины и обеспечивает комплексный подход к оценке результатов освоения пройденного материала.	Текст контрольной работы
5	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно календарному учебному графику. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету