

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра\_\_\_ рекламы и связей с общественностью \_\_\_\_\_  
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры

Протокол №\_\_ от \_\_. \_\_\_\_\_

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(наименование дисциплины)

**38.03.02 «Менеджмент»**

(код наименования направления подготовки /специальности/)

**«Менеджмент организаций социально-культурной сферы»**

(направленность/профиль/)

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине**

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

### **1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.**

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме тестирования.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№ п\п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
	Тема 1. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной сфере	<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>УК-4.1. – Знать:</b> - теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном языке; - современные коммуникативные технологии на иностранном языке; - закономерности деловой устной и письменной коммуникации; - основные механизмы и методы формирования имиджа делового человека; - шаблоны основных типов текста в деловом дискурсе; - научную лексику современного английского языка, в объеме необходимом для решения поставленных задач; - речевые формулы для составления и ведения устного и письменного монолога/диалога на научную тематику; - правила устной и письменной организации текста на английском языке; -объем лексических единиц, необходимых для профессионального международного общения, чтения и перевода иноязычных текстов; -основные нормы социального поведения и речевой этикет, принятые в стране изучаемого языка.	Опрос, тренинговые задания
	Тема 2. Роль деловой коммуникации в развитии бизнеса.	<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на ино-	<b>УК-4.2 – Уметь:</b> - осуществлять социальные и профессиональные коммуникации в устной и письменной формах на родном и иностранном языке; – оценивать степень эффективности общения, определяя причины	Защита рефератов, деловая игра

		<p>странном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>коммуникативных удач и неудач; выявлять и устранять собственные речевые ошибки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с нею;</li> <li>– анализировать цели и задачи процесса общения в различных профессиональных ситуациях;</li> <li>- читать и переводить иноязычные тексты научной и профессиональной направленности;</li> <li>- вести научную беседу на иностранном языке в рамках уровня поставленных задач;</li> </ul>	
	<p>Тема 3. Деловая беседа – основной вид деловой коммуникации.</p>	<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.3 – Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком свободной коммуникации на иностранном языке в рамках профессиональной и научной тематики;</li> <li>- навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке;</li> <li>- методикой межличностного делового общения на иностранном языке с применением профессиональных языковых форм и средств;</li> </ul>	<p>Опрос, анализ кейс-заданий</p>
	<p>Тема 4. Деловые совещания и их особенности.</p>	<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.2 – Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальные и профессиональные коммуникации в устной и письменной формах на родном и иностранном языке;</li> <li>– оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач; выявлять и устранять собственные речевые ошибки;</li> <li>– строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с нею;</li> <li>– анализировать цели и задачи процесса общения в различных профессиональных ситуациях;</li> </ul>	<p>Защита рефератов, Тренинговые задания, деловая игра</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- читать и переводить иноязычные тексты научной и профессиональной направленности;</li> <li>- вести научную беседу на иностранном языке в рамках уровня поставленных задач;</li> </ul>	
	Тема 5. Модели и стили переговоров.	<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.2 – Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальные и профессиональные коммуникации в устной и письменной формах на родном и иностранном языке;</li> <li>– оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач; выявлять и устранять собственные речевые ошибки;</li> <li>– строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с нею;</li> <li>– анализировать цели и задачи процесса общения в различных профессиональных ситуациях;</li> <li>- читать и переводить иноязычные тексты научной и профессиональной направленности;</li> <li>- вести научную беседу на иностранном языке в рамках уровня поставленных задач;</li> </ul>	Тест-задания, анализ кейсов, деловая игра
	Тема 6. Особенности коммуникативной компетентности специалиста.	<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.2 – Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальные и профессиональные коммуникации в устной и письменной формах на родном и иностранном языке;</li> <li>– оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач; выявлять и устранять собственные речевые ошибки;</li> <li>– строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с нею;</li> <li>– анализировать цели и задачи процесса общения в различных профессиональных ситуациях;</li> <li>- читать и переводить иноязыч-</li> </ul>	Опрос, реферат

			ные тексты научной и профессиональной направленности; - вести научную беседу на иностранном языке в рамках уровня поставленных задач;	
	Тема 7. Перцептивный образ и позиции в общении.	<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>УК-4.1. – Знать:</b> - теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном языке; - современные коммуникативные технологии на иностранном языке; - закономерности деловой устной и письменной коммуникации; - основные механизмы и методы формирования имиджа делового человека; - шаблоны основных типов текста в деловом дискурсе; - научную лексику современного английского языка, в объеме необходимом для решения поставленных задач; - речевые формулы для составления и ведения устного и письменного монолога/диалога на научную тематику; - правила устной и письменной организации текста на английском языке; - объем лексических единиц, необходимых для профессионального международного общения, чтения и перевода иноязычных текстов; - основные нормы социального поведения и речевой этикет, принятые в стране изучаемого языка.	Выполнение практического задания, анализ кейсов
	Тема 8. Манипуляция в деловой коммуникации.	<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и про-	<b>УК-4.1. – Знать:</b> - теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном языке; - современные коммуникативные технологии на иностранном языке; - закономерности деловой устной и письменной коммуникации; - основные механизмы и методы формирования имиджа делового	Опрос, деловая игра

		<p>фессионального взаимодействия</p>	<p>человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- шаблоны основных типов текста в деловом дискурсе;</li> <li>- научную лексику современного английского языка, в объеме необходимом для решения поставленных задач;</li> <li>- речевые формулы для составления и ведения устного и письменного монолога/диалога на научную тематику;</li> <li>- правила устной и письменной организации текста на английском языке;</li> <li>-объем лексических единиц, необходимых для профессионального международного общения, чтения и перевода иноязычных текстов;</li> <li>-основные нормы социального поведения и речевой этикет, принятые в стране изучаемого языка.</li> </ul>	
	<p>Конфликты в деловой коммуникации.</p>	<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.1. – Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном языке;</li> <li>- современные коммуникативные технологии на иностранном языке;</li> <li>- закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</li> <li>- основные механизмы и методы формирования имиджа делового человека;</li> <li>- шаблоны основных типов текста в деловом дискурсе;</li> <li>- научную лексику современного английского языка, в объеме необходимом для решения поставленных задач;</li> <li>- речевые формулы для составления и ведения устного и письменного монолога/диалога на научную тематику;</li> <li>- правила устной и письменной организации текста на английском языке;</li> <li>-объем лексических единиц, необходимых для профессионального международного общения, чтения и перевода иноязычных</li> </ul>	<p>Анализ кейсов, реферат, тренинговые задания</p>

			текстов; -основные нормы социального поведения и речевой этикет, принятые в стране изучаемого языка.	
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				зачет

### 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

#### 3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

#### 3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

### 4. Типовые контрольные задания (тесты, в том числе для проверки остаточных знаний студентов, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

#### 4.1. Структура банка тестовых вопросов

*(должна быть обязательно, если для контроля знаний используются тесты. Копируется из раздела РП - ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ).*



### *Тестовые задания*

Важным критерием оценки уровня текущих знаний студентов является выполнение ими тестовых заданий по отдельным темам. В частности, тестирование позволяет по мере прохождения учебного материала оценить уровень формирования у студентов необходимых компетенций.

## **БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

Общее количество тестовых заданий по дисциплине - 88

**Структура базы тестовых заданий по основным разделам дисциплины (модулям):**

<b>Наименование раздела</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Номер тестовых задач в базе</b>
Раздел 1.	Тема 1. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной сфере	1-5
Раздел 1.	Тема 2. Роль деловой коммуникации в развитии бизнеса.	6-9
Раздел 1.	Тема 3. Деловая беседа – основной вид деловой коммуникации.	10-15
Раздел 1.	4. Деловые совещания и их особенности.	16-20
Раздел 1.	Тема 5. Модели и стили переговоров.	21-25
Раздел 1.	Тема 6. Особенности коммуникативной компетентности специалиста.	26-31
Раздел 1.	Тема 7. Перцептивный образ и позиции в общении.	32-35
Раздел 1.	Тема 8. Манипуляция в деловой коммуникации.	36-40
Раздел 1.	Тема 9. Конфликты в деловой коммуникации.	41-50

Тестовые задания размещены в электронном курсе по дисциплине «Деловые коммуникации» - в системе <https://edu.gup.ru/>

## **ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

**Общее количество разработанных тестовых заданий: 50**

**Количество тестовых заданий, включаемых в тест на ОЗ: 30**

**Ограничение времени выполнения теста (в мин.): 20**

**Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: да**

**Случайный порядок ответов в тестовом задании: да**

**Критерии оценки результатов тестирования (должны быть указаны в %):**

- *Отлично – 91%-100%*
- *Хорошо – 71%-90%*
- *Удовлетворительно – 51%-70%*
- *Неудовлетворительно – 0%-50%*

### Структура теста на остаточные знания

Наименование раздела	Наименование темы	Номер тестовых задач в базе	Кол-во вопросов, включаемых в тест
Раздел 1.	Тема 1. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной сфере	1-5	3
Раздел 1.	Тема 2. Роль деловой коммуникации в развитии бизнеса.	6-9	3
Раздел 1.	Тема 3. Деловая беседа – основной вид деловой коммуникации.	10-15	5
Раздел 1.	4. Деловые совещания и их особенности.	16-20	5
Раздел 1.	Тема 5. Модели и стили переговоров.	21-25	3
Раздел 1.	Тема 6. Особенности коммуникативной компетентности специалиста.	26-31	3
Раздел 1.	Тема 7. Перцептивный образ и позиции в общении.	32-35	3
Раздел 1.	Тема 8. Манипуляция в деловой коммуникации.	36-40	5
Раздел 1.	Тема 9. Конфликты в деловой коммуникации.	41-50	5
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	

**Далее дописываются все остальные контрольные задания по дисциплине.**