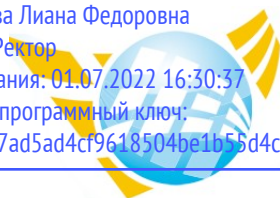


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Уварова Лиана Федоровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.07.2022 16:30:37  
Уникальный программный ключ:  
b6686bbd317ad5ad4cf9618504be1b5d4c225d407106f8746fee51f8313643a



**Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра "Гуманитарных и социально-экономических дисциплин"**

**Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине**

**Б1.Б.23 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки**

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) образовательной программы:  
государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника

Бакалавр

Формы обучения

очная, очно-заочная, заочная

**Санкт-Петербург, 2018**

**Рецензент (внутренний):**

Козловская О.Г.к.ф.н., доц., доц. каф. "Гуманитарных и социально-экономических дисциплин" ЧОУ ВО "БГИ".

**Рецензент (внешний):**

Мельникова А.А., д.культ., доц., проф. каф. соц. психологии НОУ "СПбГУП"; Кривых С.В., д.п.н., проф., проректор ФГБОУ ДПО "Институт образования взрослых".

Фонд оценочных средств дисциплины «Деловые коммуникации» / сост.: к.культурологии  
Круглянская Л.Я. – Санкт-Петербург: Балтийский Гуманитарный Институт, 2018.

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567, зарегистрирован в Минюсте России 05.02.2015 № 35894.

Составитель: к.культурологии Круглянская Л.Я.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
31.08.2018 г., протокол №1.

Одобрено учебно-методическим советом вуза  
31.08.2018 г., протокол №1.

**Рецензент (внутренний):**

Козловская О.Г.к.ф.н., доц., доц. каф. "Гуманитарных и социально-экономических дисциплин" ЧОУ ВО "БГИ".

**Рецензент (внешний):**

Мельникова А.А., д.культ., доц., проф. каф. соц. психологии НОУ "СПбГУП"; Кривых С.В., д.п.н., проф., проректор ФГБОУ ДПО "Институт образования взрослых".

Фонд оценочных средств дисциплины «Деловые коммуникации» / сост.: к.культурологии Круглянская Л.Я. – Санкт-Петербург: Балтийский Гуманитарный Институт, 2019.

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567, зарегистрирован в Минюсте России 05.02.2015 № 35894.

Составитель: к.культурологии Круглянская Л.Я.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
30.08.2019 г., протокол №1.

Одобрено учебно-методическим советом вуза  
30.08.2019 г., протокол №1.

**Рецензент (внутренний):**

Козловская О.Г.к.ф.н., доц., доц. каф. "Гуманитарных и социально-экономических дисциплин" ЧОУ ВО "БГИ".

**Рецензент (внешний):**

Мельникова А.А., д.культ., доц., проф. каф. соц. психологии НОУ "СПбГУП"; Кривых С.В., д.п.н., проф., проректор ФГБОУ ДПО "Институт образования взрослых".

Фонд оценочных средств дисциплины «Деловые коммуникации» / сост.: к.культурологии Круглянская Л.Я. – Санкт-Петербург: Балтийский Гуманитарный Институт, 2020.

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567, зарегистрирован в Минюсте России 05.02.2015 № 35894.

Составитель: к.культурологии Круглянская Л.Я.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
31.08.2020 г., протокол №1.

Одобрено учебно-методическим советом вуза  
31.08.2020 г., протокол №1.

- **Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование компетенций или элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление:

ОК-5, 6; ОПК-4; ПК-8, 9, 17

**а) общекультурных (ОК):**

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

**б) общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

**в) профессиональных (ПК):**

ПК-8 способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;

ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

ПК-17 владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективно взаимодействовать с другими исполнителями.

**Текущий контроль студентов.** При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

**Критерии оценивания студента на занятиях**

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.

3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

#### **Критерии оценивания студента по выполнению контрольной работы**

Оценка «отлично» (13-15 баллов) ставится за полностью выполненную работу, в которой глубоко и грамотно, в соответствии с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины, проанализирована поставленная перед студентом задача, при этом студент проявляет способность к научной аргументации собственной точки зрения, свободно оперирует знаниями по социологии и верно дает определения терминам.

Оценка «хорошо» (10-12 баллов) ставится за полностью выполненную работу, в которой грамотно, в соответствии с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины, проанализирована поставленная перед студентом задача, при этом студент проявляет способность к научной аргументации собственной точки зрения, определения терминам даны, но с некоторыми ошибками.

Оценка «удовлетворительно» (7-9 баллов) в случае, если работа выполнена фрагментарно, без достаточного научного обоснования решений поставленных перед студентом задач, связь результатов работы студента с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины прослеживается слабо, в определениях допущено около 50% ошибок

Оценка «неудовлетворительно» (0,1-6 баллов) ставится в случае, когда работа выполнена фрагментарно, студент проявляет незнание значительной части теоретического материала соответствующего раздела программы учебной дисциплины, допускает грубые ошибки, большинство терминов определены неверно.

#### **Критерии оценивания студента по выполнению тестовых заданий**

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент ответил верно на 55 – 70% вопросов. Оценка «хорошо» ставится, если студент дал правильный ответ на 71 – 85%. Оценка «отлично» ставится, если студент ответил правильно на 86% и более.

**Промежуточная аттестация студентов.** При проведении промежуточной аттестации в форме зачета студент должен подготовить задание практического характера. При оценивании задания учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания.

Знания умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

#### **Оценивание студента на зачете по дисциплине «Деловые коммуникации»**

<b>Оценка зачета</b>	<b>Требования к знаниям и критерии выставления оценок</b>
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины, владеет основными понятиями дисциплины, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике.

	Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Незачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

**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. ФОС текущего контроля студентов**

**2.1.1. Задания для практических занятий**

**Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях**

Практическое занятие 1. (С – 1). Общение как механизм формирования отношений

1. Место и роль общения в системе человеческих потребностей.
2. Общение и деятельность, их взаимосвязь.
3. Типологии и уровни общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.).
4. Характеристики делового общения (предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения).

Практическое занятие 2. (С – 2). Деловое общение как обмен информацией

1. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Обратная связь, проблема ее эффективности.
2. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д.
3. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения. Эталоны и стереотипы восприятия.

Практическое занятие 3. (С – 3). Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении государственных и муниципальных служащих.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей государственных и муниципальных служащих в процессе делового общения.

Практическое занятие 4. (С – 4). Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
2. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
3. Ролевое поведение в деловом общении

Практическое занятие 5. (С – 5). Коммуникационные средства общения

1. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе общения.
2. Условия эффективного речевого воздействия
3. Сознательное и подсознательное в невербалике человека.
4. Функции невербалики: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.

Практическое занятие 6. (С – 6). Формы деловой коммуникации

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.
2. Деловое совещание: подготовка и проведение.

3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, презентация.

5. Культура делового спора.

#### **Критерии оценивания ответа студента на практических занятиях**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

#### **2.1.2. Примерные темы контрольных работ**

- Каково влияние организационной структуры организации на характер деловых отношений?
- Назовите коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.
- Обоснуйте проблемы коммуникативной компетентности делового человека.
- Каковы основные стили и формы, типы взаимодействий?
- Какова модель коммуникативного процесса?
- Назовите условия эффективного речевого воздействия.
- Охарактеризуйте паралингвистическую и экстралингвистическую системы знаков.
- Обоснуйте важность организации пространства общения.

#### **Критерии оценивания студента по выполнению контрольной работы**

Оценка «отлично» (13-15 баллов) ставится за полностью выполненную работу, в которой глубоко и грамотно, в соответствии с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины, проанализирована поставленная перед студентом задача, при этом студент проявляет способность к научной аргументации собственной точки зрения, свободно оперирует знаниями по социологии и верно дает определения терминам.

Оценка «хорошо» (10-12 баллов) ставится за полностью выполненную работу, в которой грамотно, в соответствии с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины, проанализирована поставленная перед студентом задача, при этом студент проявляет способность к научной аргументации собственной точки зрения, определения терминам даны, но с некоторыми ошибками.



Оценка «удовлетворительно» (7-9 баллов) в случае, если работа выполнена фрагментарно, без достаточного научного обоснования решений поставленных перед студентом задач, связь результатов работы студента с теорией соответствующего раздела программы учебной дисциплины прослеживается слабо, в определениях допущено около 50% ошибок

Оценка «неудовлетворительно» (0,1-6 баллов) ставится в случае, когда работа выполнена фрагментарно, студент проявляет незнание значительной части теоретического материала соответствующего раздела программы учебной дисциплины, допускает грубые ошибки, большинство терминов определены неверно.

### **2.1.3. Примерны тестовые задания для текущего контроля**

Вопрос 1. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 2. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

### **Критерии оценивания студента по выполнению тестовых заданий**

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент ответил верно на 55 – 70% вопросов. Оценка «хорошо» ставится, если студент дал правильный ответ на 71 – 85%. Оценка «отлично» ставится, если студент ответил правильно на 86% и более.

## **2.2. ФОС промежуточной аттестации**

### **2.2.1. Примерные задания к зачету**

- Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория
- Коммуникация как основа деловых отношений.
- Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
- Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
- Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
- Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- Коммуникативные барьеры в деловом общении.
- Проблема совместимости и сработанности в группе.
- Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
- Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
- Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
- Перцептивный аспект делового общения.
- Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.

- Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
- Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
- Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
- Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
- Самопрезентация в деловых контактах.
- Формирование аттракции в деловых отношениях.
- Интерактивный аспект делового общения.
- Стратегии устных деловых взаимодействий.
- Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
- Подготовка к публичным выступлениям.
- Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
- Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
- Реклама как коммуникативный процесс.
- Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
- Деловое совещание, его цели и проведение.
- Деловая беседа, ее разновидности.
- Презентация как форма деловой коммуникации.
- Пресс-конференция, ее организация и проведение.
- Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
- Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- Динамика и интенсивность конфликтов.
- Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
- Межкультурные особенности деловых контактов.
- Межкультурные особенности деловых контактов.

#### Критерии оценивания студента на зачете.

Оценка зачета	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины, владеет основными понятиями дисциплины, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике. Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Незачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

**Текущий контроль студентов.** Текущий контроль студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Текущий контроль по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на семинарах/ практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на семинарских занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения зачетов, экзаменов и защиты курсового проекта.

Студенты получают зачет по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в программе дисциплины.

Зачет принимает преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия по курсу.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания.

Знания умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.