

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Тренинг коммуникативной компетентности делового общения

Код модуля
1151770(1)

Модуль
Практика коммуникации

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Ученая степень, ученое звание | Должность | Подразделение |
|--------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------|---|
| 1 | Пикулева Юлия Борисовна | кандидат филологических наук, доцент | Доцент | русского языка, общего языкознания и речевой коммуникации |

Согласовано:

Управление образовательных программ

Л.А. Щенникова

Авторы:

- Пикулева Юлия Борисовна, Доцент, русского языка, общего языкознания и речевой коммуникации

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Тренинг коммуникативной компетентности делового общения**

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 2 | |
| 2. | Виды аудиторных занятий | Лекции Практические/семинарские занятия | |
| 3. | Промежуточная аттестация | Зачет | |
| 4. | Текущая аттестация | Контрольная работа | 2 |
| | | Домашняя работа | 1 |

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Тренинг коммуникативной компетентности делового общения**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции | Планируемые результаты обучения (индикаторы) | Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| УК-4 -Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального развития и взаимодействия | Д-1 - Проявлять доброжелательность и толерантность по отношению к коммуникативным партнерам З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия З-2 - Излагать нормы и правила составления устных и письменных текстов для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках | Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p> <p>П-2 - Осуществлять поиск вариантов использования инструментов современных коммуникативных технологий для решения проблемных ситуаций академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> | |
| <p>УК-5 -Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе профессиональной деятельности</p> | <p>З-1 - Формулировать этические и правовые нормы межкультурного взаимодействия и основные принципы организации деловых контактов с учетом национальных, социокультурных особенностей</p> <p>У-1 - Оценивать ситуацию в процессе межкультурного взаимодействия, выбирать эффективные формы межличностных взаимодействий с учетом национальных, социокультурных особенностей и этических и правовых норм</p> | <p>Домашняя работа Зачет Контрольная работа № 1 Лекции Практические/семинарские занятия</p> |
| <p>УК-6 -Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, выстраивать траекторию профессионального и личностного развития,</p> | <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, социальную ответственность</p> <p>Д-2 - Демонстрировать стремление к самосовершенствованию и личностному росту</p> <p>З-1 - Объяснять порядок и принципы планирования собственной профессиональной</p> | <p>Домашняя работа Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>в том числе с использованием цифровых средств</p> | <p>траектории с учетом тенденций развития рынка труда и общества и цифровых технологий</p> <p>З-2 - Излагать методы самооценки личности и эффективные стратегии (техники) личностного роста, профессионального и карьерного развития</p> <p>З-3 - Демонстрировать понимание способов совершенствования собственной деятельности и профессионального развития, в том числе с использованием цифровых средств</p> <p>П-1 - Разрабатывать программу своего профессионального и карьерного развития, в том числе с использованием цифровых средств</p> <p>П-2 - Формулировать приоритеты и эффективные способы совершенствования профессиональной деятельности на основе анализа личностных, психофизиологических и других ресурсов</p> <p>П-3 - Осуществлять самооценку, используя рефлексивные методы, формулировать цели саморазвития и составлять план действий для их достижения на основе стратегии (техники) личностного роста и профессионального развития</p> <p>У-1 - Оценивать личностные и профессиональные качества, особенности характера, определять направления личностного роста, прогнозировать развитие в профессиональной деятельности, используя методы самодиагностики и цифровые средства</p> <p>У-2 - Определять приоритеты собственной деятельности и выбирать эффективные</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|---|
| | способы ее совершенствования, в том числе с использованием цифровых средств | |
| ПК-5 -Готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства (Теория и практика речевой коммуникации) | Д-1 - Способность учитывать широкий спектр социальных, психологических, культурных, языковых факторов для осуществления эффективного общения П-1 - Адекватно выбирать и использовать стилистические и риторические средства русского языка при осуществлении устной межличностной и публичной коммуникации с учетом коммуникативных задач и особенностей коммуникативной ситуации У-1 - Демонстрировать умение выстраивать эффективную межличностную и публичную коммуникацию на русском языке | Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия |
| ПК-6 -Способен использовать в профессиональной деятельности знания современной научной парадигмы в области филологии и динамики ее развития, системы методологических принципов и методических приемов филологического исследования, методы филологической работы для создания, редактирования, оформления, квалифицированного анализа и оценки различных видов текстов (Теория и практика речевой коммуникации) | Д-1 - Способность выбирать наиболее перспективные направления работы и способы решения задач, эффективно представлять результаты своей профессиональной деятельности | Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия |
| ПК-7 -Готов к организации работы | Д-1 - Готовность использовать этические и правовые нормы, | Домашняя работа Зачет |

| | | |
|---|---|---|
| подразделения СМИ (Теория и практика речевой коммуникации) | принципы этики делового общения при выстраивании профессионального взаимодействия 3-1 - Формулировать принципы делового общения и журналистской этики | Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия |
|---|---|---|

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| 1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50 | | |
| Текущая аттестация на лекциях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>Контрольная работа № 1</i> | 3,3 | 50 |
| <i>Домашняя работа</i> | 3,13 | 50 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50 | | |
| Промежуточная аттестация по лекциям – зачет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50 | | |
| 2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50 | | |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>Активность на практических занятиях</i> | 3,13 | 50 |
| <i>Контрольная работа № 2</i> | 3,8 | 50 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00 | | |
| Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00 | | |
| 3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено | | |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено | | |
| Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет | | |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено | | |
| 4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено | | |
| Текущая аттестация на онлайн-занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено | | |
| Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено | | |

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| | | |
| Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено | | |
| Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено | | |

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

| | |
|----------------------------|---|
| Результаты обучения | Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам |
| Знания | Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Умения | Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Опыт /владение | Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов. |
| Другие результаты | Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. |

| | |
|--|--|
| | Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения. |
|--|--|

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

| Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) | | | | |
|--|--|--|------------|------------------------------------|
| № п/п | Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание) | Шкала оценивания | | |
| | | Традиционная характеристика уровня | | Качественная характеристика уровня |
| 1. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет | Отлично (80-100 баллов) | Зачтено | Высокий (В) |
| 2. | Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения | Хорошо (60-79 баллов) | | Средний (С) |
| 3. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания | Удовлетворительно (40-59 баллов) | | Пороговый (П) |
| 4. | Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка | Неудовлетворительно (менее 40 баллов) | Не зачтено | Недостаточный (Н) |
| 5. | Результат обучения не достигнут, задание не выполнено | Недостаточно свидетельств для оценивания | | Нет результата |

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Результативность и эффективность делового общения.
2. Жанры деловой речи.
3. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
4. Техники активного слушания.
5. Техники создания доверительных отношений.
6. Техники толерантного общения и преодоления конфликтов.

Примерные задания

Задание 1. Предложите варианты окончания деловой беседы для следующих ситуаций:

1. Вас полностью устраивают условия сделки, предложенные Вашим деловым партнером.
2. В целом Вы удовлетворены ходом переговоров, однако, вопрос о цене на поставляемую партию товара должен быть поднят еще раз, поскольку цены представляются Вам завышенными.

3. Вы не согласны ни с одним из предложенных партнерами вариантов сотрудничества, однако заинтересованы в дальнейшем развитии деловых отношений.

Задание 2. Проанализируйте телефонный разговор. Выделите композиционные блоки приветствия, благодарности, прощания, а также вопросно-ответное единство в основной части:

- А. – Деканат юридического факультета!
Б. – Здравствуйте, скажите, пожалуйста, когда начнутся учебные занятия?
А. – Занятия начинаются 8-го сентября. Расписание вывешено на стенде.
Б. – Спасибо за информацию. До свидания!
А. – До свидания!

Задание 3. Подберите речевые формулы, чтобы поблагодарить Вашего собеседника и договориться о дате и времени следующего звонка для решения текущих вопросов.

Задание 4. Подберите речевые формулы, для того чтобы во время деловой беседы этикетно выразить согласие, одобрение, уверенность, несогласие, неодобрение, отказ, сомнение, настоять на своем, уйти от ответа, извиниться.

Задание 5. Разбейтесь на пары и проведите «телефонные разговоры» в следующих ситуациях: вы звоните в сбербанк, иностранное консульство, паспортный стол, магазин, автосервис, гарантийную мастерскую. Тема разговора произвольна, но соблюдаются следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Анализ конфликтного диалога

Примерные задания

Проанализируйте диалог профессора Преображенского с представителями новой власти из фильма «Собачье сердце» по предложенному плану.

1. Охарактеризовать анализируемый материал (кто с кем в какой ситуации говорит).
 - 2) Определить тип диалога (официальный / неофициальный; личный / публичный; согласный / конфликтный).
 - 3) С какими коммуникативными барьерами сталкиваются собеседники?
 - 4) Какими приемами собеседники стремятся усилить свою коммуникативную позицию, усилить / понизить коммуникативную позицию собеседника?
 - 5) Оцените результативность и эффективность общения (достигнуты ли практическая и коммуникативные цели собеседников).
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Жанр "Small talk"

Примерные задания

В опоре на материалы лекций проведите анализ малых разговоров из фильма "Служебный роман" (диалоги Самохвалова и Калугиной, Новосельцева и Калугиной, Самохвалова и Рыжовой на вечеринке по поводу назначения Самохвалова заместителем директора). Начало фрагмента - ориентировочно 26-я минута фильма. Окончание - отъезд Калугиной с вечеринки. Опишите тематическое своеобразие, удачные и неудачные приемы, использованные коммуникантами. Учитывайте вербальный и невербальный код коммуникации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Коммуникативные техники в деловом общении

Примерные задания

Применить в полевых условиях коммуникативную тактику (коммуникативные техники) и дать устный аналитический отчет:

- техники определения ведущей модальности;
- техники подстройки в невербальном канале коммуникации;
- техники открытых вопросов;
- техники резюмирования и перефразирования;
- техника определения экспертных зон собеседника;
- техника разговорного рассказа;
- техники снижения эмоционального напряжения;
- техника присоединения;
- техники корректной вербализации эмоциональной проблемы;
- техники коммуникативной мелиорации;
- техники метафорической и косвенной вербализации чувств;
- техники ассертивного отказа;
- техники неконфликтное изложение своей позиции в споре;
- техники коммуникативного сдерживания.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Как понимаются термины «эффективность общения» и «результативность общения»?
 2. Каковы основные черты эффективной коммуникации?
 3. Какие коммуникативные барьеры мешают эффективной коммуникации в деловом общении?
 4. Как следует преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении?
 5. Перечислите приемы усиления и ослабления собственной коммуникативной позиции в общении с деловым партнером.
 6. Охарактеризуйте жанр деловой беседы.
 7. Охарактеризуйте жанр телефонного разговора в деловой коммуникации.
 8. Охарактеризуйте жанр small talk.
 9. Перечислите техники активного слушания и типовые ошибки в применении этих техник.
 10. Перечислите техники создания доверительных отношений и типовые ошибки в применении этих техник.
 11. Перечислите техники толерантного общения и преодоления конфликтов.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.