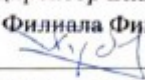


**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Владикавказский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Владикавказского
Филиала Финуниверситета
 Т.А. Хубаев
« 30 » 06 2023 г.

Э.Э. Хачатурова

Основы деловой и публичной коммуникации

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации студентов,
обучающихся по направлению подготовки

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика,

Образовательная программа: «Цифровая трансформация управления
бизнесом»

Профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

*Одобрено заседанием кафедры «Менеджмент»
(протокол от «23» июня 2023 г. № 11)*

Владикавказ 2023

Содержание

1.Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	5
3. Оценочный лист результатов обучения по дисциплине.....	6
4. Контрольные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	8

1.Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК 2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	Знать - Особенности ведения деловой переписки и речевой этикет - процесс ведения деловых переговоров - лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Уметь Использовать в практической деятельности полученные знания в сфере деловых коммуникаций
		2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Знать: -основные модели эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде Уметь: - анализировать и создавать устные и письменные тексты с опорой на сферы общения и нормативную базу русского литературного языка;

			-функции и виды общения, социально-психологическую структуру общения;
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знать: -функции, виды, социально-психологическую структуру общения; модели эффективного делового общения; -теоретические основы правильной организации коммуникации в психологическом и лингвистическом аспектах; -структуру стандартных коммуникативных задач; -основы речевого этикета, делового (служебного) этикета; официально-деловой стиль общения; -основы публичного мастерства. . Уметь: - анализировать социально-психологические феномены делового общения, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций; -ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики речевого поведения
		4. Использует лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	Знать: -основные функции и виды, социально-психологическую структуру общения; -модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультязычной среде; -основные тенденции развития русского литературного языка и культуры речи на современном этапе. Уметь: -анализировать социально-психологические феномены личного и профессионального общения, применять знания психологии общения в конкретных контекстах; -ориентироваться в ситуациях общения и программировать поведенческие и

			речевые стратегии и тактики; -квалифицировать причины нарушения культуры речи (орфоэпические, грамматические, лексические, стилистические, логические).
--	--	--	--

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций		
«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и

которые следует выполнить.	выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

3. Оценочный лист результатов обучения п дисциплине

Примерные виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы	Максимум за семестр (модуль)
1.	Ведение конспекта лекции / семинара и работа с ним	0,1	2
2.	Активное вовлечение в интерактивный процесс	0,3	3
3.	Ответы на вопросы на семинарском занятии	0,3	5
4.	Реферативный обзор дополнительного материала по теме	0,3	3
5.	Написание реферата, эссе по заданной теме	0,3	3
6.	Аналитический разбор научных публикаций по проблеме	0,4	5
7.	Анализ конкретной ситуации и подготовка аналитической записки	0,4	4
8.	Выполнение и сдача расчетно-аналитической работы	0,8	4
9.	Блиц-опрос по теме	0,2	2
10.	Аудиторная контрольная работа	0,3	3
11.	Презентация по заданной теме (разделу)	0,4	4
12.	Выполнение домашней контрольной работы	0,2	2
...			
	Всего за семестр (модуль)		40

Распределение 40 баллов по видам работ, формирующих текущий контроль успеваемости по дисциплине, отражает качество подготовки обучающихся к занятиям семинарского типа и выполнение различных видов

самостоятельной работы. Доля измеримых видов контроля самостоятельной работы обучающихся (тестирование, решение задач, защита различных работ и проектов и пр.), исключающих субъективное суждение, должна составлять не менее 75% (30 баллов), из них не более 10 баллов отводится на контроль самостоятельной работы обучающегося, отраженный в учебных планах, включая контрольную работу, эссе, реферат, домашнее творческое задание и расчетно-аналитическую работу. Остальные 25 % (10 баллов) распределяются среди интерактивных форм проведения занятий, включая выступление с докладами, дискуссии и прочее, из них доля баллов, отводимых на посещение занятий, не должна превышать 15% (6 баллов).

При подведении итогов текущего контроля успеваемости в середине семестра его результаты в 20-бальной оценке вносятся в ведомости текущего контроля успеваемости и на соответствующей странице предметно-группового журнала преподавателям, ведущим аудиторские занятия.

Обучающийся, получивший от 7 до 20 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 6 баллов – не аттестованным.

Результаты текущего контроля успеваемости за вторую половину семестра / в модуле преподаватели, ведущие аудиторские занятия, сообщают обучающимся на последнем занятии и вносят в ведомости (в колонку «баллы, работа в семестре») в день проведения зачета/экзамена.

Итоговая сумма баллов, полученная обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в семестре/модуле и промежуточной аттестации, преобразуется в пятибалльную систему оценок.

Порядок перевода 100-бальной оценки в пятибалльную

100-бальная система	5-бальная система
86-100	отлично
70-85	хорошо
50-69	удовлетворительно
менее 50	неудовлетворительно
50-100	зачтено
менее 50	не зачтено

4. Контрольные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Текущий контроль

Тема 1. Понятие и функции общения. Деловое общение.УК -2

Значение общения в жизни человека. Функции общения: установление контакта, информационная, побудительная, координационная, понимания, обмена эмоциями, установления отношений, влияния. Основные виды общения и их специфика. Уровни общения. Этапы общения: потребности и мотивы, цели общения, содержание общения, выбор средств, восприятие реакции собеседника, корректировка общения. Социально-психологическая структура общения. Специфика делового общения.

Тема 2. Коммуникативная сторона общения УК -2

Общение как обмен информацией. Эффективная деловая коммуникация. Модель коммуникативного процесса. Средства коммуникации. Речь. Техники активного слушания, я-сообщения. Невербальные коммуникативные сигналы. Проблема интерпретации невербального поведения. Паралингвистические коммуникативные сигналы. Выражение и распознавание основных эмоций. Эмоциональный интеллект. Особенности коммуникации в команде. Корректное отстаивание деловых интересов в команде. Особенности коммуникации в ситуации критики.

Тема 3. Интерактивная сторона общения УК -2

Общение как взаимодействие. Структура межличностного взаимодействия. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Основные механизмы взаимодействия: взаимопонимание, координация, согласование. Эффективное деловое взаимодействие. Ассертивное поведение. Техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна.

Тема 4. Конфликты и стрессы в деловом общенииУК -2

Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Типичные конфликты в

деловой среде. Управление конфликтами в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Модель К. Томаса и Р. Киллменна. Приемы управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении. Управление стрессом. Стрессоустойчивость.

Тема 5. Перцептивная сторона общения УК -2

Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Психологические механизмы восприятия человека человеком: идентификация, эмпатия, рефлексия. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Точность межличностной перцепции. Межличностная аттракция. Внешние и внутренние факторы межличностной аттракции. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла».

Тема 6. Механизмы воздействия в процессе общения УК -2

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Манипуляции в общении. Принципы и методы защиты от манипуляций. Понятие личного влияния. Личное влияние, власть и лидерство. Типы личного влияния.

Феномен понимания в общении. Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры, способы преодоления. Роль рефлексии в понимании.

Тема 7. Состояние русского языка и культуры речи на современном этапе УК -2

Языковые и речевые аспекты коммуникации. Требования к формированию речевого имиджа современного профессионала как составная часть профессиональных требований успешного специалиста. Понятие

нормы речи. Языковые, коммуникативные и этические нормы как главные составляющие речевой культуры.

Функции норм. Активные процессы в русском языке последних десятилетий. Язык и общество. Новые формы коммуникации. Причины нарушения норм языка и речи. Негативные явления: неоправданное употребление заимствований; общение на жаргоне; влияние языка интернет-общения; неточность словоупотребления; орфоэпические ошибки; нарушение логики; бедность словаря и др. Снижение уровня лингвистической и коммуникативной культуры как фактор, а) препятствующий эффективной коммуникации и б) нарушающий структуру мышления. Пути повышения грамотности и культуры речи.

Языковая политика в Российской Федерации. Участие общества в борьбе за сохранение и приумножение богатств родного языка. Стартовый тест (проверка исходного уровня риторической подготовки, функциональной грамотности, а также коммуникативного потенциала в русскоязычной профессиональной среде): выполнение, интерпретация результатов.

Тема 8. Коммуникативные качества речи. Речевой этикет УК -2

Речь как показатель профессионального и социального статуса современного человека. Точность речи. Выбор слов и сочетаемость. Правильное употребление многозначных слов и паронимов.

Понятность речи. Правильное употребление иностранных слов. Запрет на использование в речи лексики ограниченного употребления (территориальной и др.). Уместность речи. Соответствие речи целям и задачам общения. стилистическая целесообразность речи. Доступность речи. Учет характера адресата, возможных ограничений восприятия (возрастных, образовательных и др.). Краткость речи. Борьба с многословием. Тавтология и плеоназм. Логичность речи.

Типы логических ошибок. Чистота речи. Недопустимость языковых явлений, «засоряющих» речь (жаргонизмы, просторечия и др.). Простота речи. Псевдонаучность, канцелярские штампы, «вирус канцелярита».

Грамотность речи. Борьба с орфоэпическими, грамматическими и лексическими ошибками.

Богатство (выразительность) речи. Синонимы, антонимы, паронимы. Сравнения. Фразеологизмы. Причины коммуникативных неудач как результат грамматических, логических и стилистических ошибок в речи публичных людей (разбор конкретных примеров).

Речевой этикет. Служебный (деловой) этикет. Деловое общение по телефону. Визитная карточка делового человека. Особенности языкового оформления.

Тема 9. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общенияУК -2

Сферы общественной деятельности и стили речи. Функциональные стили современного русского языка. Взаимодействие функциональных стилей. Официально-деловой стиль (ОДС). Сфера функционирования. Характеристика ОДС: основные жанры, форма речи, общие и языковые особенности. Жанровое разнообразие ОДС.

Языковые особенности личных деловых документов. Понятие служебного документа. Функции, структурно-коммуникативные свойства и особенности стиля документов. Заявление, объяснительная записка как вид делового документа. Состав и языковые особенности заявления. Типичные ошибки при составлении. Анализ различных видов заявлений с точки зрения структурно-языковых особенностей. Резюме как личный деловой документ. Состав документа и правила оформления. Типичные ошибки при составлении резюме.

Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи.Формат собеседованияУК -2

Устная и письменная формы делового общения. Специфика письменной и устной форм речи. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения).

Специфика устной речи (спонтанность в момент речи, допустимость повторов, переспросов, пауз и др.). Монолог, диалог и полилог как основные формы речи. Роль собеседования (интервью) при приеме на работу в деловой коммуникации. Подготовка к собеседованию. Учет целей собеседования: с точки зрения работодателя и соискателя. Схема и основные правила (речевые и поведенческие). Анализ конкретных ситуаций.

Тема 11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления УК -2

Понятие «ораторское искусство» в античные времена и в современном деловом мире. Адаптация классических риторических схем к потребностям деловой и публичной коммуникации. Три уровня (условия успеха) искусства оратора и их составляющие. Уровень I. Владение материалом. Грамотность речи. Словарный запас. Композиция речи (вступление, основная часть, заключение). Уровень II. Владение собой. Естественность речевого поведения. Техника речи. Дикция. Темп. Интонация. Голос. Уровень III. Образ оратора. Основные требования к вербальному и невербальному поведению. Имидж оратора. Этапы подготовки публичной речи. Этап I. Подготовка содержания речи (выбор темы, составление рабочего плана, сбор материала, структурирование речи). Оптимизация труда оратора. Этап II. Написание текста выступления. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность, выразительность, языковая точность речи. Богатство и разнообразие публичной речи: активный и пассивный словарь. Использование многозначности, омонимов, синонимов и антонимов. Средства выразительности: тропы, лексикосинтаксические фигуры, устойчивые выражения (поговорки, фразеологизмы) цитирование и др. Этап III. Окончательная подготовка выступления. Разметка текста. Репетиция выступления (эффективные приемы). Интонационное оформление публичной речи. Мимика и жесты как невербальные средства коммуникации, актуальные для публичной речи.

Способы запоминания текста. Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов.

Тема 12. Лингвистические аспекты эффективной коммуникацииУК -2

Мастерство оратора. Риторические техники. Эффективный обмен информацией и три канала коммуникации. Практические аспекты владения голосом и интонацией. Виды пауз и особенности их воздействия. Способы поддержания внимания аудитории. Правила начала – пошаговости - завершения речи. Основные ошибки ораторов. Ответы на «неудобные вопросы» аудитории. Эффективные техники убеждения собеседника /аудитории. Понятие и общие правила убеждающей речи. Приемы усиления убедительности речи и их языковое оформление. Типы аргументов. Убеждение собеседника в ситуации конфликта. Неверные тактики «нападающего» и «обвиняемого». Оптимальные вербальные пути разрешения конфликта.

Тема 13. Национальные особенности делового общенияУК -2

Классификация деловых культур по Р.Л. Льюису (моноактивные, полиактивные, реактивные). Культурно-национальная обусловленность речевого этикета. Соблюдение норм речевого этикета как базовая составляющая эффективной коммуникации. Категория «политкорректность» как значимый компонент речевого этикета. Значимость аргументов в зависимости от культурно-национальных характеристик аудитории. Интернационализация форм общения в условиях глобализации общества. Тенденции общекультурной (речевой) конвергенции и дивергенции.

Тематика контрольных работ

Вопрос	Код компетенции

1. Этикет приветствия и представления.	УК -2
2. Дипломатический этикет.	УК- 2
3. Невербальные средства в деловом общении.	УК -2
4. Структура организации и стандарты поведения.	УК -2
5. Имидж делового человека.	УК- 2
6. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.	УК -2
7. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.	УК -2
8. Социальные регуляторы делового поведения.	УК- 2
9. Проведение делового совещания.	УК -2
10.Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.	УК -2
11.Конфликты в служебных отношениях.	УК- 2
12.Правила поведения в конфликте.	УК -2
13.Психологические особенности управленческой деятельности.	УК -2
14.Психология личности руководителя.	УК- 2
15.Психологические основы стиля руководства.	УК -2
16.Психология профессиональной деятельности.	УК -2
17.Нейролингвистика и психология переговоров.	УК- 2
18.Коммуникативные типы деловых партнеров.	УК -2
19.Использование манипулятивных техник в деловом общении.	УК -2
20.Эмоциональное насилие на работе.	УК- 2
21.Влияние на партнеров по бизнесу.	УК -2
22.Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.	УК -2
23.Распознавание лжи при заключении сделок.	УК- 2
24.Зоны и дистанции деловой коммуникации.	УК -2
25.Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.	УК -2
26.Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.	УК- 2
27.Критика в деловой коммуникации.	УК -2
28.Комплименты в деловой коммуникации.	УК -2

29.Вопросы и ответы в деловой коммуникации.	УК- 2
30.Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.	УК -2

Критерии балльной оценки контрольной работы

Наименование критерия	Показатель критерия, позволяющий его оценить в максимальный балл	Максим. балл
		Очная форма
1. Элементы, которые должны найти отражение при раскрытии теоретических вопросов		4
Полнота раскрытия вопросов	Вопросы должны быть полностью раскрыты: подробно рассмотрены все аспекты проблемы	1
Логичность изложения материала	Материал вопросов должен быть логично изложен	1
Наличие аргументированной точки зрения автора	При ответе на вопрос должно присутствовать собственное мнение автора, подкрепленное аргументами	1
Знание и отражение по тексту вопроса последних изменений законодательства	При ответе на вопросы работы должно быть учтены последние изменения законодательства	1
2. Элементы, которые должны найти отражение в расчетном задании		4
Правильно выстроенный алгоритм расчета	Студент должен последовательно описать этапы проведения расчетов	2
Наличие верного ответа	Студент приводит поэтапно расчеты по алгоритму решения	2
3.Оформление контрольной работы и соблюдения сроков ее предоставления		2
Аккуратность оформления	Работа должна быть аккуратно оформлена (с соблюдением предъявляемых требований)	1
Правильность оформления работы	В работе должны быть правильно оформлены цитаты,	0,5

(проекта)	список использованной литературы и т.д.	
Сроки представления	Работа (проект) должна быть представлена в установленные сроки	0,5

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

Вопрос	Код компетенции
1. Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции?	УК -2
2. Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня?	УК- 2
3. Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала?	УК -2
4. Какова языковая политика России на современном этапе?	УК- 2
5. Какими качествами должна обладать хорошая речь?	УК -2
6. Что входит в понятие речевого этикета?	УК -2
7. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения?	УК- 2
8. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону?	УК -2
9. Что такое функциональный стиль речи?	УК -2
10. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке?	УК- 2
11. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи?	УК -2
12. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны?	УК -2
13. В чем состоит сходство заявления и объяснительной	УК- 2

записки с точки зрения языкового оформления?	
14. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме?	УК -2
15. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании?	УК -2
16. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?	УК- 2
17. Что входит в понятие техника речи?	УК -2
18. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?	УК -2
19. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?	УК- 2
20. Какие требования предъявляются к качественной презентации(вербальный и визуальный аспекты)?	УК -2
21. Какие важнейшие способы поддержания внимания аудитории?	УК -2
22. Как отвечать на «неудобные» вопросы?	УК- 2
23. Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)?	УК -2
24. Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи?	УК -2
25. В чем заключаются национальные особенности делового общения?	УК- 2