

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 29.06.2022 14:54:02  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad56

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

**Оценочные материалы по дисциплине (модулю)**

дисциплина

*Деловые и межличностные коммуникации*

**Блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, Б1.В.01**  
цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

Направление

**38.04.01**  
код

*Экономика*  
наименование направления

Программа

*Экономика бизнеса*

Форма обучения

**Заочная**

Для поступивших на обучение в  
**2021 г.**

Разработчик (составитель)  
*канд. психол. наук, доцент*  
*Калашников В. Г.*  
ученая степень, должность, ФИО

<b>1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания .....</b>	<b>7</b>

**1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
			1	2	3	4	
			<b>неуд.</b>	<b>удовл.</b>	<b>хорошо</b>	<b>отлично</b>	
ПК-1. Способен обосновать подходы, используемые в бизнес-анализе	ПК-1.3. Определяет подходы к работе с заинтересованными сторонами	Обучающийся должен: определять методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	Не может определять подходы к работе с заинтересованными сторонами	Определяет некоторые подходы к работе с заинтересованными сторонами	Определяет основные подходы к работе с заинтересованными сторонами	Определяет все необходимые подходы к работе с заинтересованными сторонами	Контрольная работа
	ПК-1.2. Осуществляет выбор подхода к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Обучающийся должен: осуществлять выбор подхода к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Не может выбирать подход к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Осуществляет выбор некоторых подходов к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Осуществляет выбор основных подходов к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Осуществляет выбор всех необходимых подходов к работе с информацией по результатам анализа бизнес-процессов	Тестирование
	ПК-1.1. Определяет	Обучающийся должен:	Не может определять	Определяет некоторые	Определяет основные	Определяет все необходимые	Устный опрос

	методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	определять подходы к работе с заинтересованными сторонами	методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	методические подходы к проведению анализа бизнес-процессов	
--	--	---	--	--	--	--	--

## 2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции на этапе «Знания»

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение?
4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?
5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?
6. Приведите пример эффективной коммуникации.
7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?
8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции на этапе «Умения»

14. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
15. Какую информацию передают мимические движения?
16. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?
17. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
18. Что, по мнению Б.Ф. Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?
27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции на этапе «Владение»

32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
33. Почему Я-высказывание считается оптимальной формой реагирования в конфликте?
34. Из каких структурных частей состоит Я-высказывание?
35. Что означает «объективное» описание ситуации?
36. Перечислите критерии понятности сообщения.
37. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

Тестовые задания

1. Общение и процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом аспекте – это:  
А) коммуникации Б) информация В) письменность
2. Коммуникативный процесс — это:  
А) процесс обмена информацией  
Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является

обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации

В) обратная связь при функционировании информации

3. Для осуществления процесса коммуникации необходимы и достаточны следующие четыре элемента:

А) отправитель, кодировка, получатель, канал

Б) сообщение, канал, декодировка, получатель

В) отправитель, получатель, канал, сообщение

4. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:

А) внешние коммуникации

Б) нисходящие коммуникации В) восходящие коммуникации

5. К внутренней среде организации относятся:

А) цели, задачи, структура

Б) технологии, люди

В) результаты деятельности

6. К внешней среде организации относятся:

А) потребители, поставщики

Б) госорганы, состояние экономики

В) вводимые ресурсы

7. Коммуникации в организации — это:

А) передача информации

Б) двусторонний процесс обмена информацией

В) информированность

8. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:

А) культура

Б) язык

В) устная и письменная речь

9. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:

А) сообщение закодировано и раскодировано Б) отправлено сообщение

В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя

10. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:

А) барьеры

Б) помехи

В) обратная связь

11. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:

А) внешние коммуникации

Б) нисходящие коммуникации

В) восходящие коммуникации

Перечень вопросов к зачету

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?

2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?

3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение

4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?

5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?

6. Перечислите критерии понятности сообщения.

7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?

8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?
10. Какой психологический механизм позволяет улучшить понимание собеседника?
11. Какие техники обратной связи вы знаете? Какие из этих техник, на ваш взгляд, являются наиболее востребованными в ситуациях деловой коммуникации?
12. Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).
12. Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
14. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
15. Какую информацию передают мимические движения?
16. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?
17. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
18. Что, по мнению Б.Ф. Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?
19. Какие виды коммуникативных барьеров выделяет Б.Ф. Поршнев?
20. Каковы причины возникновения избегания в процессе коммуникации? В каких формах проявляется избегание?
21. Какова основная причина возникновения барьера «авторитет»? Каковы его проявления?
22. Каковы причины возникновения непонимания в процессе коммуникации? Какие уровни непонимания обычно рассматривают?
23. Перечислите причины возникновения непонимания для каждого уровня.
24. На какие группы можно разделить приемы, используемые для преодоления избегания в процессе коммуникации? Перечислите приемы, относящиеся к каждой группе.
25. Почему мы не понимаем слишком медленную речь, когда говорящий делает большие паузы между словами?
26. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
29. Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
30. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
31. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?
32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
35. Что означает «объективное» описание ситуации?
36. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

#### Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Основные баллы</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Устный опрос	10	3	0	30

2. Тестирование	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа	15	2	0	30
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10</b>
1. Студенческая олимпиада				
2. Публикация статей				
3. Участие в конференции				
4. Активная работа на аудиторных занятиях				
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			<b>0</b>	<b>-6</b>
2. Посещение практических занятий			<b>0</b>	<b>-10</b>
<b>Итоговый контроль</b>				
Экзамен / зачёт	30		0	30

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

$$\text{Рейтинговый балл} = k \times \text{Максимальный балл},$$

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,4$  при уровне освоения «удовлетворительно»,  $k = 0,8$  при уровне освоения «хорошо» и  $k = 1$  при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты и компетенции на этапе изучения дисциплины (модуля) сформированы.