

Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал)

Кафедра общеобразовательных дисциплин и IT-технологий (КФ)

**Фонд**  
**оценочных средств**  
по дисциплине «*Деловое общение*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*43.03.02 Туризм*

(код и наименование направления подготовки)

*Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма*  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Кумертау 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Деловое общение», рабочая программа по которой зарегистрирована под учетным номером \_\_\_\_\_.

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры  
общеобразовательных дисциплин и ИТ-технологий (КФ)

*наименование кафедры*

протокол № 1 от "29" 08 2024г.

И.о. заведующего кафедрой  
общеобразовательных дисциплин и ИТ-технологий

*наименование кафедры*



*подпись*

Д.К. Афанасова

*расшифровка подписи*

*Исполнители:*

Доц. каф. ООД и ИТ-технологий

*должность*



*подпись*

Е.А. Король

*расшифровка подписи*

## Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
<b>УК-5:</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-1 Проявляет толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям УК-5-В-3 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<b>Знать:</b> особенности делового общения как вида профессиональной деятельности	<b>Блок А</b> – задания репродуктивного уровня Тестовые задания / Блок А.0 Вопросы к устному опросу / Блок А.1
		<b>Уметь:</b> применять перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие) технологии делового общения при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций	<b>Блок В</b> – задания реконструктивного уровня Задания для практических занятий / Блок В.0
		<b>Владеть:</b> практическими навыками конструктивного взаимодействия с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции	<b>Блок С</b> – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня Темы рефератов/ Блок С.0 Темы эссе / Блок С.1

**Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»**

### **А.0 Тестовые задания**

Тестовые задания по дисциплине представлены в Автоматизированной Интерактивной Системе Сетевого Тестирования ОГУ (АИССТ ОГУ).

Король, Е.А. Фонд тестовых заданий дисциплины «*Деловое общение*» /сост. Е.А. Король - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 57 с.

**Пример теста, предъявляемого обучающемуся, изучившему все темы дисциплины.**

Тест состоит из заданий с выбором одного варианта ответа из нескольких предложенных. Время на выполнение теста 40 минут.

Вариант 1

*Выберите один правильный ответ:*

**1. Вербальные сигналы, выдающие ложь**

- а) не подчёркивает свою честность
- б) утверждает, что имеет хорошую память
- в) отвечает прямо на вопросы
- г) отвечает вопросом на вопрос

**2. Скрытое управление поведением человека, совершаемое ради како-либо выгоды того, кто управляет**

- а) манипуляция
- б) коммуникация
- в) равноправие
- г) общение

**3. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно**

- а) внутренняя речь
- б) внешняя речь
- в) устная речь
- г) письменная речь

**4. Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях**

- а) письма-приглашения
- б) письма-просьбы
- в) сопроводительные письма
- г) письма-запросы

**5. Сведения не включаются в резюме**

- а) персональные данные
- б) образование
- в) сведения о родителях
- г) опыт работы
- д) сведения об учебном заведении

**6. Предмет критики**

- а) умственный потенциал
- б) характер
- в) дела и поступки
- г) личность

### **7. Место для деловых переговоров**

- а) выбирает принимающая сторона
- б) не имеет какого-либо значения
- в) только офис
- г) только кафе или ресторан

### **8. Участники, не сумев устранить разногласия, идут на взаимные уступки друг другу**

- а) прием компромисса
- б) прием разделения проблемы на отдельные составляющие
- в) приём уступки
- г) прием поиска общей зоны решения

### **9. Важный элемент телефонных переговоров**

- а) интонация
- б) мимика
- в) жесты
- г) поза

### **10. Норма времени для деловых телефонных переговоров**

- а) 1–2 минуты
- б) 3–5 минут
- в) 5–10 минут
- г) больше 10 минут

#### **А.1 Вопросы для устного опроса**

Вопросы для устного опроса приведены в источнике:

Король, Е.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Деловое общение» / Е.А. Король. – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 40 с.

#### **Раздел 1. Основные характеристики делового общения**

##### **1. Манипуляция в системе коммуникации.**

#### **Раздел 2. Средства вербальной и невербальной коммуникации**

##### **1. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией.**

#### **Раздел 3. Документационное обеспечение в деловой коммуникации**

##### **1. Документ и особенности оформления.**

## **Раздел 4. Деловое общение как вид профессиональной деятельности**

### **1. Культура комплиментов.**

## **Раздел 5. Деловое совещание**

### **1. Понятие совещания и его виды.**

## **Раздел 6. Деловые переговоры**

### **1. Понятие «деловые переговоры» и ведение деловых переговоров.**

## **Раздел 7. Этика деловых коммуникаций**

### **1. Деловой этикет в профессиональной деятельности.**

## **Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»**

### **В.0 Варианты заданий, выполняемых на практических занятиях**

Варианты заданий и делового общения, выполняемых на практических занятиях, приведены в источнике:

Король, Е.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Деловое общение» / Е.А. Король. – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 40 с.

## **Раздел 1. Основные характеристики делового общения**

### **1. Манипуляция в системе коммуникации.**

#### **Задание 1. Игра «Марионетки».**

Участники разбиваются на «тройки». Каждой «тройке» даётся задание: два участника играют роль кукловодов – полностью управляют всеми движениями куклы-марионетки, один участник играет роль куклы. В роли куклы должен побывать каждый. Для «тройки» расставляются 2 стула на расстоянии 1,5 – 2,5 м. Цель кукловодов – перевести куклу с одного стула на другой. Одновременно могут работать несколько «троек».

Обсуждение:

- Что вы чувствовали, когда были куклы?
- Понравилось ли вам быть куклой в чужих руках?
- Хотелось ли что-либо сделать самому?
- Приятно ли быть в зависимости от чужой воли?

## **Раздел 2. Средства вербальной и невербальной коммуникации**

### **1. Различие между вербальной и невербальной коммуникацией.**

**Задание 1.** Поясните, каким образом код разных культур проявляется в языке жестов. Оцените свои умения говорения, формируемые на базе чтения: воспроизведите устно читаемый текст с необходимыми дополнениями; используйте текст для иллюстрации своих мыслей (собственные примеры и наблюдения по теме), дополняя информацию. В качестве опоры для ответа используйте следующий текст.

«Согласно мнению австрийского этнолога К. Лоренца (1903–1989) функция манер состоит в умиротворении людей, достижении согласия между ними. <...>

Умышленное неисполнение хороших манер равнозначно агрессивному поведению. Значительная часть привычек, определяемых хорошими манерами, представляет собой утрирование жестов покорности. Местные понятия о хороших манерах в различных культурах требуют различного подчеркивания выразительных движений. Примером может служить жест, обозначающий внимание к собеседнику, состоящий в том, что слушатель вытягивает шею и одновременно поворачивает голову, подчеркнуто «подставляя ухо» говорящему. Такого рода движение выражает готовность внимательно слушать и в случае надобности повиноваться. В учтивых манерах некоторых культур подобный жест очень сильно утрирован. В Австрии это один из самых распространенных жестов вежливости, особенно у женщин из хороших семей. Но в других центральноевропейских странах он распространен меньше. Так, в Северной Германии считается учтивым, чтобы слушатель держал голову ровно и смотрел говорящему прямо в лицо, как того требуют от солдата, получившего приказ.

Смысл жестов учтивости понятен только представителям данной культуры. Будучи перенесены в другую культуру, они могут вызвать недоумение. Японские жесты учтивости, при которых слушающий подставляет ухо и иногда сгибается в церемониальном поклоне, немцу могут показаться проявлением жалкого раболепия. А на японца холодная вежливость европейца произведет впечатление непримиримой враждебности.

Незнание культурного кода другого народа, в том числе хороших манер и этикета, не только вызывает мелкие недоразумения, но и способствует взаимной неприязни народов» (А.И. Кравченко. Культурология. М., 2001).

## **Задание 2.**

### **Деловая игра «Невербальная культура делового разговора»**

#### **План игры**

##### **1. Основные системы невербальной коммуникации.**

Визуальная, акустическая и тактильная системы в деловом общении. Функции невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык и его отдельные элементы.

##### **2. Позы собеседников и их психологическая роль.**

Закрытые и открытые позы во время общения. Позы, свидетельствующие о негативном настрое собеседников. Агрессивные позы. Позы заинтересованности и согласия. Отработка поз, способствующих взаимопониманию, с участниками семинара.

##### **3. Жесты, как показатели внутреннего состояния собеседника.**

Жесты открытости. Жесты, свидетельствующие о подозрительности и скрытности собеседника. Жесты защиты, сомнения, неуверенности, несогласия. Рукопожатия.

Деловая игра участников семинара для овладения положительными жестами в ходе общения.

##### **4. Визуальный контакт в общении.**

Продолжительность визуального контакта и его значение. Степень открытости глаз. Направление взгляда. Движение глаз и состояние собеседника. Упражнения с участниками семинара, направленные на усвоение навыков по установлению визуального контакта.

##### **5. Расположение собеседников в пространстве при общении.**

Дистанция между собеседниками, обеспечивающая психический и этический комфорт. Техника включения и исключения партнера из разговора. Взаимная ориентация людей в пространстве. Практические рекомендации, способствующие созданию атмосферы непринуждённого и взаимовыгодного общения.

### **Раздел 3. Документационное обеспечение в деловой коммуникации**

#### **1. Документ и особенности оформления.**

##### **Задание № 1.**

Составьте письмо-поздравление партнеру по бизнесу. Отметьте в письме значимость недавно полученной им награды (кубок, грамота, звание и т.д.).

Поздравительное письмо (образец письма ниже) – это некоммерческое деловое письмо, которое составляется с целью поздравления человека либо организации по какому-то поводу: личному празднику либо достижению, государственному, корпоративному празднику и т.п.

**Задание № 2. Укажите, когда уместно использование данных ниже конструкций (употребите их в соответствующих контекстах). Приведите синонимичные им конструкции и определите сферу их употребления.**

Относительно выполнения плана.

По окончании вуза.

По причине болезни.

Вследствие похолодания.

В связи с командировкой.

В целях усиления борьбы.

По линии участия в соревнованиях.

В части спортивных состязаний.

В отношении поэзии.

Ввиду невыполнения плана.

Имеют место недостатки.

Предложения по вопросам улучшения бытовых условий.

Совершить побег из лагеря.

Атмосферные осадки.

**Задание № 3. Найдите в тексте официально-делового стиля клишированные обороты:**

Декану факультета лингвистики

РАСПОРЯЖЕНИЕ № 14

от 16.05.2000 г.

В целях ликвидации расхождения данных УМУ и ПЭО о количестве студентов, обучающихся на договорной основе, представлять в планово-экономический отдел копию ежемесячного отчета о движении контингента студентов, начиная с отчета за май 2000 года.

Первый проректор

А.Ю. Шатин

### **Раздел 4. Деловое общение как вид профессиональной деятельности**



## 1. Культура комплиментов.

### **Задание №1.**

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

### **Задание №2.**

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

### **Задание №3.**

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

### **Задание №4**

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя*. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

## **Раздел 5. Деловое совещание**

### 1. Понятие совещания и его виды.

#### **Задание №1. Совещание» – тренинг отработки трехэтапной структуры переговоров**

Все участники разбиваются на группы по 5–7 человек, которые образуют фирмы. Каждой фирме надо за 10–15 минут придумать название, разработать бизнес-план производства товара (по усмотрению команды), назначить главного специали-

ста. Затем ведущий приглашает на производственное совещание главных специалистов, с которыми будут обсуждаться проблемы финансирования их проектов. Каждый главный специалист должен изложить суть проекта своей фирмы, оценить ценность проектов других фирм и в ходе обсуждения выбрать наилучший проект, который получит финансирование. При подготовке к защите своего проекта команда должна ответить на следующие вопросы: Какую продукцию вы выпускаете или какие услуги оказываете? Ваша стратегия на перспективу? Конкурентен ли выпускаемый вами товар? Какова система сбыта товаров? Какова платежеспособность вашей фирмы, источники финансирования? Какое финансирование требуется? Участники совещания должны оценить проекты по десятибалльной системе, предварительно выбрав «ведущего» совещания – главного финансиста. Наблюдатели фиксируют ход совещания, анализируют его этапы, позиции «взаимодействия» участников и «ведущего», умение расположить к себе, произвести впечатление.

## **Раздел 6. Деловые переговоры**

### **1. Понятие «деловые переговоры» и ведение деловых переговоров.**

#### **Задание №1. Деловые переговоры**

Группа делится на две команды (фирмы). Одна фирма специализируется на выпуске промышленной продукции, другая – сельскохозяйственной. Нужно провести деловые переговоры о взаимных поставках продукции на взаимовыгодных условиях.

*Советы:*

1. До начала переговоров в качестве домашнего задания дайте ответы на следующие вопросы: Как вы распределите роли на предстоящих переговорах? Кто будет выступать в роли президента фирмы, специалиста по финансам, юриста, специалиста службы снабжения и сбыта? Возможно, в команде должен быть и развлекатель-отвлекаватель, который будет заполнять трудные моменты в переговорах. Нужен ли дипломат, экономист? Кто будет играть главную роль, а кто – второстепенные?

2. Не забудьте о культурно-развлекательной программе, без которой, как правило, не обходятся переговоры.

3. После переговоров можете начать обсуждение по командам, распределить роли и задачи, а затем продолжить подготовку дома. Возможно, вам что-то придется подготовить заранее.

4. В подготовительной части важно определить интересы противоположной стороны и при решении спорных вопросов стараться показать ее выгоду, не раскрывая свою.

#### **Деловые переговоры (игровая часть)**

Здесь предстоит решить сложнейшую финансовую проблему – взаимных поставок между двумя фирмами. От решения данного вопроса зависит финансовое благополучие фирм. Только общими усилиями можно достичь взаимопонимания сторон. Необходимо представить всех членов делегации команд-участниц переговоров, начиная с самых ответственных лиц и заканчивая наблюдателями. Хорошо, если бы каждый участник переговоров имел нагрудный знак с указанием его роли. После этого ведущий может начать игру.

Представителям делегаций необходимо сформулировать цели переговоров и основные условия. Наверняка никакие переговоры не обходятся без отступлений, тем более если они были заранее предусмотрены. Не забывайте о них и используйте

все средства для достижения цели.

Ведущий подводит финансовые и организационные итоги сделки. Необходимо также подвести итоги зрительских симпатий. Кто из зрителей готов премировать участников переговоров?

## **Раздел 7. Этика деловых коммуникаций**

### **1. Деловой этикет в профессиональной деятельности.**

**Задание №1.** Ваш подчинённый должен подготовить отчёт, часть данных для которого надо запросить в другом подразделении. Он сообщил, что коллеги из другого подразделения отказываются дать данные, ссылаясь на занятость. Как Вы поступите?

**Задание №2.** Какова роль руководителя в донесении принципов Кодекса деловой этики?

## **Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»**

### **С.0 Примерные темы рефератов**

Требования к написанию и оформлению реферата приведены в источнике:

Король, Е.А. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловое общение» / Е.А. Король. – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 12 с.

#### Примерные темы рефератов

1. Сравнительный анализ концепций общения, сложившихся в основных школах социальной психологии.
2. Историческое развитие форм общения и развитие общения в онтогенезе.
3. Проблема тезауруса. «Движение» информации и смена коммуникативных ролей («коммуникатора» и «реципиента») в диалоге.
4. Попытки построения «словаря» выразительных движений человека и создания методики (FAST) для прочтения мимических проявлений партнеров по коммуникации.
5. Экспериментальные методы регистрации взаимодействия.
6. Схема Р. Бейлса и возможности ее практического использования.
7. Концепция ANOVA.
8. Практические средства повышения точности межличностного восприятия – использование специальных программ социально-психологического тренинга.
9. Методологические проблемы невербальных средств коммуникации
10. Конкуренция и конфликт
11. Ошибки в атрибутивном процессе.
12. Современные модели социального влияния.
13. Современные концепции взаимодействия установок и поведения
14. Психология лжи.
15. Психология убеждения.
16. Правила конструктивного спора.
17. Функции массовой коммуникации и критерии ее эффективности.

18. Возможности развития коммуникативной компетентности.
19. Теория «диадического взаимодействия» (Р. Тибо и Г. Келли).
20. Роль социальной установки при формировании первого впечатления о человеке (А.А. Бодалев).
21. Коммуникативные техники и приемы в профессиональной управленческой деятельности.

### **С.1 Темы эссе**

Требования к написанию и оформлению текста эссе приведены в источнике:

Король, Е.А. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловое общение» / Е.А. Король. – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 12 с.

### **Примерные темы эссе**

1. Профессиональные кодексы чести.
2. Основные типы руководителей и особенности взаимодействия с ними.
3. Как вести себя в конфликтной ситуации?
4. Мое поведение в конфликтной ситуации как руководителя и подчиненного.
5. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике?
6. Чем отличается руководитель от лидера?
7. Современное светское общество.
8. Возможно ли совместить семью и карьеру?
9. Нужно ли соблюдать этикет в интернете?
10. Нужно ли в семье быть толерантным?
11. Человек с ОВЗ: мой опыт общения.

### **Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачета**

#### **Вопросы к зачету**

1. Различие между вербальной и невербальной коммуникацией.
2. Понятие совещания и его виды.
3. Понятие «деловые переговоры» и ведение деловых переговоров.
4. Манипуляция в системе коммуникации.
5. Роль слушания в коммуникации.
6. Речевой этикет.
7. Структурные компоненты коммуникации: отправитель, получатель, сообщение, канал, обратная связь.
8. Ложь в коммуникации.
9. Телефонные переговоры.
10. Визитная карточка в деловой жизни.
11. Культура комплиментов.
12. Дресс-код.
13. Бизнес-подарки.
14. Конфликт в деловом общении.
15. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

16. Особенности виртуального общения.
17. Документ и особенности оформления.
18. Понятия моббинг, буллинг и кибербуллинг.

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Бинарная шкала	Зачтено	Не зачтено
----------------	---------	------------

#### Оценивание выполнения практических заданий

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания; 4. Самостоятельность решения	Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работе, дает правильный алгоритм решения, допускает незначительные неточности при выполнении заданий, не может ответить на 1-2 дополнительных вопроса
Не зачтено		Обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, не раскрывает содержание вопросов

#### Оценивание выполнения тестов

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы;	Выполнено 55 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Не зачтено	4. Самостоятельность тестирования	Выполнено менее 55 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

#### Оценивание реферата

бинарная шкала	Показатели	Критерии
----------------	------------	----------

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения; 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи	Обучающийся выполнил все требования к написанию и защите реферата: сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью; выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению; доклад (сообщение) по результатам работы представлен в форме заученного наизусть текста, в котором отсутствуют лексико-грамматические и фонетические ошибки; даются правильные ответы на дополнительные вопросы.
Не зачтено		Реферат не предоставлен, либо содержание материала не соответствует теме

### Оценивание эссе

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения; 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи	Обучающийся выполнил все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
Не зачтено		Тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

### Оценивание ответов на устный опрос

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения; 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи	Обучающийся полно излагает изученный материал, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно, соблюдая нормы литературного языка

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Не зачтено		Обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### Оценивание деловой игры

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения;	Обучающийся принимает активное участие в обсуждении вопросов, в речи отсутствуют ошибки, не допускаются логические неточности
Не зачтено	3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи	Обучающийся не принимает активного участия в обсуждении вопросов или не соблюдает требования.

### Оценивание ответа на зачёте

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа;	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Не зачтено	5. Культура речи;	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы

бинарная шкала	Показатели	Критерии
		поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

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

#### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования**

Тестирование проводится среди обучающихся очной формы обучения в период рубежного контроля.

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИИСТ» (ссылка на доступ к системе: <https://aist.osu.ru>).

На тестирование отводится не более 120 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 24 вопроса. За каждый правильный ответ на вопрос дается 1 балл.

Шкала оценивания результатов:

- 55% -100 % заданий теста – оценка «зачтено»;
- 0% - 54% заданий теста - оценка «не зачтено»

#### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях**

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам социокультурной коммуникации, развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами.

Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты. При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, время на выполнение упражнения 15-20 минут. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать ответ, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания.

Выполненные задания оцениваются по бинарной шкале.

#### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания устных ответов на практических занятиях**

При устном ответе обучающиеся демонстрируют теоретические знания по теме. При подготовке к устному ответу обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Развернутый ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение, показывать умение применять определения, правила в конкретных случаях. При оценивании учитываются полнота и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Устный ответ оценивается по бинарной шкале.



### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при выполнении и защите реферата**

Реферат – это не просто конспект научной публикации, в нем должны быть кратко изложены и проанализированы позиции нескольких исследователей. Соответственно, необходимая полнота раскрытия темы реферата достигается за счет использования нескольких научных публикаций.

Целью выполнения реферата является получение теоретических знаний по дисциплине «Социокультурная коммуникация», развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой, более глубокое изучение и выработка интереса к отдельным темам.

Реферат должен быть результатом самостоятельного изучения учебной, научной литературы, материалов периодических изданий.

Реферат должен отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время. Не позднее, чем за 5 дней до защиты или выступления реферат представляется на рецензию преподавателю. Защита реферата продолжается в течение 5-7 минут по плану. Выступающему, по окончании представления реферата могут быть заданы вопросы по теме реферата. Рекомендуемый объем реферата 10-15 страниц компьютерного (машинописного) текста.

Реферат оценивается по бинарной шкале.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при выполнении эссе**

Эссе представляет собой небольшую, свободного изложения творческую работу, выражающую мнение автора о сущности проблемы. Эссе должно быть подготовлено в письменной форме, объем которого, как правило, не превышает 5 страниц текста и представляется для проверки и оценки преподавателю. Тема эссе может быть выбрана обучающимся как из предлагаемого и рекомендованного преподавателем перечня, так и самостоятельно. Тема эссе может быть предложена обучающимся, исходя из его желания и научного интереса по согласованию с преподавателем. Написание эссе осуществляется самостоятельно путем творческого изложения изученных научных материалов и нормативных источников.

Эссе оценивается по бинарной шкале.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при участии в деловой игре**

Деловая учебная игра – моделирование профессиональной деятельности и ролевое взаимодействие участников по игровым правилам, в определенном условном времени, в атмосфере неопределенности, при столкновении позиций, с разыгрыванием ролей и оцениванием.

В ходе деловой игры обучающимся необходимо продемонстрировать владение междисциплинарным, комплексным знанием; навыки анализа и критического мыш-

ления; коммуникативные умения; ответственность за последствия принимаемых решений; умения в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях; творческое мышление.

Деловая игра проходит среди студентов одной группы, которые разбиваются на команды по два человека. Способы формирования команд: жеребьевка, случайный выбор, взаимные симпатии и другие.

При выставлении результатов деловой игры учитываются теоретический уровень знаний, умение налаживать и поддерживать коммуникацию, работать в коллективе, самостоятельность принятия решения и творческий подход к решению поставленных задач.

Деловая игра оценивается по бинарной шкале.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при зачете**

Зачет может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На зачет могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Зачет проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного зачета обучающийся получает вопросы к зачету. Преподаватель, проводящий зачет имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Зачет должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время зачета обучающийся имеет право пользоваться словарями, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному зачету обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему зачет. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Зачет в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Зачет в форме тестирования (зачет в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность зачета в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения зачета. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи зачета со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплееров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с зачета с выставлением в ведомости отметки «не зачтено».

Компетенции, знания, умения и навыки обучающихся оцениваются оценками: «зачтено», «не зачтено».