

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»  
(НХТИ ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ



Заместитель директора по УР

 Н.И. Никифорова

« 11 » 05 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине (модулю)

**Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**  
(код и наименование дисциплины (модуля))

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки  
информации и управления»**

бакалавр  
квалификация

очно-заочная  
форма обучения

Нижнекамск, 2021 г.

Составитель ФОС:  
доцент

\_\_\_\_\_  
(должность)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

И.В. Александрова

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры ЭУИ,  
протокол от 16.02. 2021г. №6

Зав. кафедрой



\_\_\_\_\_  
(подпись)

А.Н. Дырдонова

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

### СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания кафедры ИСТ, реализующей подготовку основной образовательной программы от 15.03. 2021 г. № 7

Зав. кафедрой



\_\_\_\_\_  
(подпись)

О.В. Матухина

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

### УТВЕРЖДЕНО

Эксперт:

Руководитель ООП Л.А. Амаева

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность, организация, подпись



**Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения дисциплины**

Компетенция:

**УК-4** Умеет применять широкий спектр современных коммуникативных технологий в профессиональной сфере, использовать приемы и методы различных коммуникаций адекватно задачам совместной академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке

**УК-4.1** Знает возможности и инструменты современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке.

**УК-4.2** Умеет применять широкий спектр современных коммуникативных технологий в профессиональной сфере, использовать приемы и методы различных коммуникаций адекватно задачам совместной академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке.

**УК-4.3** Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, включая информационно-коммуникационные, для взаимодействия в академической и профессиональной среде, в том числе на иностранном языке.

<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Этапы формирования в процессе освоения дисциплины</b> (указать все темы из РПД)				<b>Наименование оценочного средства</b>
	<b>Лекции</b>	<b>Практические Занятия, лабораторный практикум</b>	<b>Лабораторные занятия</b>	<b>Курсовой проект (работа)</b>	
УК-4.1	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>Ролевая игра, эссе, собеседование</b>
УК-4.2	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>Реферат, коллоквиум,</b>
УК-4.3	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Тема 1-9.</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>Не предусмотрены</b>	<b>собеседование</b>

***Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)***

<b><i>Оценочные средства</i></b>	<b><i>Кол-во</i></b>	<b><i>Min, баллов</i></b>	<b><i>Max, баллов</i></b>
<b><i>Эссе</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>15</i></b>
<b><i>Собеседование</i></b>	<b><i>3</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>30</i></b>
<b><i>Ролевая игра</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>15</i></b>
<b><i>Реферат</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>20</i></b>
<b><i>Коллоквиум</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>20</i></b>
<b><i>Итого:</i></b>		<b><i>60</i></b>	<b><i>100</i></b>

### *Шкала оценивания*

Цифровое выражение	Выражение в баллах:	Словесное выражение	Критерии оценки индикаторов достижения при форме контроля:	
			экзамен / зачет с оценкой	зачет
5	87 - 100	Отлично (зачтено)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если ответы на вопросы по темам дисциплины последовательны, логически изложены, допускаются незначительные недочеты в ответе студента, такие как отсутствие самостоятельного вывода, речевые ошибки и пр
4	74 - 86	Хорошо (зачтено)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.	
3	60 - 73	Удовлетворительно (зачтено)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	
2	Ниже 60	Неудовлетворительно (не зачтено)	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не знает основных понятий темы дисциплины, не отвечает на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя.

### Краткая характеристика оценочных средства

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного сред- ства в фонде</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

*Факультет* Управления и автоматизации

*Кафедра* ЭУИ

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки информации и управления»**

**Ролевая игра по дисциплине      Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ  
И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

**1 Тема** Общение, его сущность, структура, виды и функции

**2 Концепция игры** Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет свой проект в форме презентации по одному из вопросов темы.

**3 Роли:**

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники протокольных офисов.

**4 Ожидаемые результаты**

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

**Критерии оценки:**

15-14 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

13-12 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

11-10 балла выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована;

9-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

*Факультет Информационных технологий*

*Кафедра ЭУИ*

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки информации и управления»**

Темы рефератов по дисциплине **Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. Сущность и назначение дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Нравственные основы делового общения.
3. Тактические основы делового общения.
4. Основная тактика при прохождении собеседования.
5. Основы ведомственного общения.
6. Назначение делового этикета.
7. Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
8. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
9. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
10. Особенности публичного выступления.
11. Требования к деловой письменной речи.
12. Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.
13. Роль руководителя в становлении коллектива.
14. Тактика поведения начинающего руководителя.
15. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
16. Современные теории конфликтов.
17. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
18. Диагностика конфликта.
19. Виды конфликтов и способы их разрешения.
20. Причины возникновения конфликтов.
21. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
22. Управление конфликтом.
23. Стратегия поведения при конфликте.
24. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
25. Ролевое поведение в деловом общении.
26. Основные схемы восприятия.

27. Ошибки восприятия и пути их преодоления.
28. Проблема самоподачи в деловых отношениях.
29. Факторы, препятствующие росту эффективности человеческой деятельности.
30. Факторы, способствующие росту эффективности человеческой деятельности.
31. Подготовка и проведение переговоров.
32. Тактика ведения переговоров.
33. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
34. Виды публичных выступлений
35. Подготовка к публичному выступлению
36. Формальные и содержательные особенности публичной речи
37. Деловая беседа
38. Виды деловых бесед
39. Деловые совещания и их виды
40. Обязанности руководителя делового совещания

**Критерии оценки ответов:**

Оценка	Описание
Отлично (20-16 баллов)	Демонстрирует полное понимание вопроса
Хорошо (15-11 баллов)	Демонстрирует значительное понимание вопроса
Удовлетворительно (10 баллов)	Демонстрирует частичное понимание вопроса
Неудовлетворительно (0 баллов)	Демонстрирует полное непонимание вопроса

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

*Факультет Информационных технологий*

*Кафедра ЭУИ*

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки информации и управления»**

**Темы эссе по дисциплине Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
2. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
3. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.

**Критерии оценки ответов:**

Оценка	Описание
Отлично (15-13 баллов)	Демонстрирует полное понимание вопроса
Хорошо(12-11 баллов)	Демонстрирует значительное понимание вопроса
Удовлетворительно (10 баллов)	Демонстрирует частичное понимание вопроса
Неудовлетворительно (0 баллов)	Демонстрирует полное непонимание вопроса

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

*Факультет Информационных технологий*  
*Кафедра ЭУИ*

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки информации и управления»**

**Вопросы для собеседования 1 по дисциплине Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
2. Определите, какая реализуемая потребность на сегодняшний день является для вас доминирующей в общении?
3. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется вами на практике?
4. Как соотносятся между собой понятия "отношения", "общение", "действие", "взаимодействие"?
5. Что включает в себя понятие "культура делового общения"?
6. Надо ли стараться быть "понятым" в деловом общении?
7. Что предпочтительнее в деловом взаимодействии – естественность или маскировка? Лучше "быть" или "казаться"? Почему?
8. Почему так важны общие правила поведения в деловом общении?
9. Каковы основные причины неэффективного общения деловых партнеров?
10. Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная?
11. Какие факторы улучшают коммуникацию, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
12. По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера?
13. Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
14. Как нужно настроить себя, чтобы добиться успеха в деловом контакте?
15. Каковы причины неэффективного взаимодействия людей?
16. Что мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания вами окружающих людей?

17. Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
18. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
19. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
20. Что вызывает раздражение или неприятие, когда партнер использует манипулятивный стиль общения?
21. Каждый ли человек готов к гуманистическому стилю общения?
22. Как знание стилей общения и умение ими пользоваться в различных ситуациях может способствовать успешной карьере?
23. В чем сходство и различие между заражением, внушением, убеждением?

**Вопросы для собеседования 2 по дисциплине Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. В чем сходство и различие невербального поведения человека и животных?
2. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
3. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказаться от естественности?
4. В чем проявляется специфика пространственной коммуникации?
5. Каким образом могут влиять особенности профессиональной деятельности и воспитания на организацию пространства общения?
6. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?
7. Перечислите наиболее часто используемые виды визуального контакта и дайте им характеристику.
8. Может ли взгляд человека быть выразительнее и информативнее слов? Почему?
9. Почему речь некоторых людей трудно понять?
10. Какие особенности голоса партнера вызывают у вас раздражение, а какие – положительные эмоции?
11. Как вы понимаете выражение "культура речи"? Согласны ли вы с утверждением, что культура речи человека есть показатель его культуры мышления?
12. Как добиться правильного произношения слов? Как увеличить свой словарный запас?
13. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной?

**Вопросы для собеседования 3 по дисциплине Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. Какие преимущества представляет использование современных информационных технологий в деловых коммуникациях?
2. Из каких элементов состоит электронное письмо?
3. Выполнение каких правил подразумевает этикет электронной переписки?
4. Какие действия являются недопустимыми при коммуникации посредством электронной почты?
5. Какие навыки требуются для эффективного проведения телеконференций?
6. Что необходимо учитывать руководителю при внедрении в организации систем мгновенного сообщения как средства деловой коммуникации?
7. Каковы основные особенности сетевого этикета?
8. Какие меры, на ваш взгляд, можно предпринять для недопущения использования сотрудниками телекоммуникационных технологий в личных целях?
9. Считаете ли вы этичным просмотр электронной почты сотрудников в целях предотвращения разглашения ими внутрифирменной информации, могущей составлять коммерческую тайну?

#### **Критерии оценки:**

- 10-7 баллов выставляется студенту, если он определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- 6 -5 баллов выставляется студенту, если он допускает отдельные погрешности в ответе;
- 4 и менее баллов выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

*Факультет Информационных технологий  
Кафедра ЭУИ*

**09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Профиль подготовки «Автоматизированные системы обработки информации и управления»**

**Вопросы для коллоквиума о дисциплине Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОМУНИКАЦИИ И РУССКИЙ ЯЗЫК»**

1. Что означает призыв "говорить ясно"?
2. Что способствует установлению контакта со слушателем?
3. Какую роль играют вопросы слушателей?
4. Почему предпочтительнее отвечать на вопросы слушателей кратко?
5. Как удержать внимание слушателей? А если они возбуждены после выступления предыдущего оратора, как завладеть их вниманием?
6. Что необходимо для того, чтобы в споре действительно рождалась истина?
7. Почему спор очень часто перерастает в ссору?
8. В каких случаях полемисты прибегают к уловкам и запрещенным приемам?
9. Как вы понимаете выражение "умеет пустить пыль в глаза"? Что за этим стоит?
10. Правомерно ли считать использование в общении приемов формирования аттракции способом манипулирования людьми? Аргументируйте свой ответ.
11. Какие ошибки допускают, когда пытаются сделать комплимент?
12. Можно ли человека перехвалить? Почему?
13. Всегда ли улыбка уместна и помогает расположить людей к себе?
14. Почему так важно умение слушать партнера?
15. Какой стиль общения вам ближе – мужской или женский – и аргументируйте свой ответ.
16. Определите и сформулируйте самостоятельно характерные для вас ошибки слушания.
17. Как связаны механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия) с возникновением барьеров восприятия?

- 18.Какую тактику поведения лучше всего избрать, столкнувшись с барьером негативной установки?
- 19.Какие особенности речевой культуры человека могут стать причиной коммуникативных барьеров?

**Критерии оценки:**

- 20-16 баллов выставляется студенту, если он определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- 15-13 балла выставляется студенту, если он допускает отдельные погрешности в ответе;
- 12 балла и менее (0 баллов) выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала.