

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

факультет психологии



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии

Д.Ю. Баланёв

«05» сентября » 2022 г.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине**

Основы эффективного делового общения

наименование дисциплины/модуля/вид и тип практики

Направление подготовки (специальность)

42.04.01 реклама и связи с общественностью

код и наименование направления подготовки

«Цифровой бренд-менеджмент»

наименование профиля подготовки

Томск-2022

ФОС составил(и)

Елина Т.И., начальник отдела общественных связей и информационной политики
Законодательной Думы Томской области, Винокурова Е.Н., ассистент кафедры
социальных коммуникаций ФП НИ ТГУ

Рецензент Спичева Д.И., к.филос.н., доцент

ФОС одобрен на заседании УМК ФП НИ ТГУ

Протокол №7 от 05.09.2022

Фонд оценочных средств (ФОС) является элементом системы оценивания сформированности компетенций у обучающихся в целом или на определенном этапе ее формирования.

ФОС разрабатывается в соответствии с рабочей программой (РП) дисциплины и включает в себя набор оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

1. Компетенции и результаты обучения, формируемые в результате освоения дисциплины

Компетенция	Индикатор компетенции	Код и наименование результатов обучения (планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
			Неудовлетворительно	Довлительно	Хорошо	Отлично
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК 4.1. Обосновывает выбор актуальных коммуникативных технологий для обеспечения академического и профессионального взаимодействия.	ОР-УК.4.1.1 Обучающийся знает базовые технологии в сфере делового общения для обеспечения эффективной коммуникативной среды организации.	Отсутствие знания	Фрагментарное знание	Продуктивный уровень усвоения знаний	Творческий уровень овладения знанием
	ИУК 4.2. Применяет современные средства коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).	ОР-УК.4.2.1. Обучающийся умеет применять современные средства коммуникации для продвижения коммерческих и некоммерческих организаций, идей, лидеров, государственных субъектов и установления взаимовыгодных коммуникаций с ними.	Отсутствие знания	Фрагментарное знание	Продуктивный уровень усвоения знаний	Творческий уровень овладения знанием
	ИУК 4.3. Оценивает эффективность применения	ОР-УК.4.3.1. Обучающийся владеет методами оценки эффективности коммуникаций в деловой среде	Отсутствие знания	Фрагментарное знание	Продуктивный уровень усвоения	Творческий уровень овладения знанием

	современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.				знаний	
ОПК-5. Способен для принятия профессиональных решений анализировать актуальные тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования.	ИОПК-5.1. Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с научными принципами, правовыми и этическими нормами регулирования коммуникации.	ОР-ОПК5.1.1. Обучающийся знает научные принципы, правовые и этические нормы делового общения.	Отсутствие умения	Фрагментарное проявление умения по алгоритму, образцу	Безошибочное, но требующее самоконтроля проявление умения	Безошибочное и автоматизированное проявление умения
	ИОПК-5.2. Способен организовать эффективные on- и offline медиакоммуникации с внутренней и внешней общественностью.	ОР-ОПК.5.2.1. Обучающийся умеет организовать эффективные on- и offline медиакоммуникации с внутренней и внешней общественностью с целью продвижения коммерческих и некоммерческих организаций, идей, лидеров, государственных субъектов и формирования делового имиджа базисных субъектов..	Отсутствие умения	Фрагментарное проявление умения по алгоритму, образцу	Безошибочное, но требующее самоконтроля проявление умения	Безошибочное и автоматизированное проявление умения
	ИОПК-5.3. Владеет технологиями организации публичных мероприятии	ОР-ОПК.5.3.1. Обучающийся владеет технологиями создания эффективной коммуникационной инфраструктуры организации.	Отсутствие умения	Фрагментарное проявление умения по алгоритму	Безошибочное, но требующее самоконтроля	Безошибочное и автоматизированное проявление умения

	on- и offline разного масштаба для стейкхолдеров от власти, бизнеса, общественных структур; умеет анализировать их эффективность.			, образцу	проявление умения	
ПК-4. Способен к управлению прямыми и опосредованными (в т.ч. электронными) коммуникациями, в т.ч. B2B и B2C	ИПК 4.1. Организует работу по выбору темы, созданию и редактированию контента (в т.ч. по подготовке собственных и авторских материалов).	ОР-ПК.4.1.1. Обучающийся знает, как организовать работу по выбору темы, созданию и редактированию контента.	Отсутствие навыка	Фрагментарное применение навыка	В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыка	Успешное и систематическое применение навыка
	ИПК 4.2. Умеет планировать, организовывать и проводить специальные события, реализуемые онлайн и оффлайн.	ОР-ПК.4.2.1. Обучающийся умеет планировать, организовывать и проводить специальные события, реализуемые онлайн и оффлайн.	Отсутствие навыка	Фрагментарное применение навыка	В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыка	Успешное и систематическое применение навыка
	ИПК 4.3. Организует процессы формирования, модернизации и продвижения коммуникации бренда во внутренней и внешней среде (как в рамках деятельности подразделения, так и при реализации авторских проектов).	ОР-ПК.4.3.1. Обучающийся владеет навыками продвижения коммуникации бренда во внутренней и внешней среде.	Отсутствие навыка	Фрагментарное применение навыка	В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыка	Успешное и систематическое применение навыка

2. Этапы формирования компетенций и виды оценочных средств

	Этапы формирования компетенций (разделы дисциплины)	Код и наименование результатов обучения	Вид оценочного средства (тесты, задания, кейсы, вопросы и др.)
1	Модуль 1. Введение в дисциплину «Основы эффективного делового общения».	ОР-ОПК.5.3.1 Обучающийся владеет технологиями создания эффективной коммуникационной инфраструктуры организации.	1) Охарактеризовать понятие «деловое общение». 2) Описать подходы к определению «деловое общение». 3) Описать предпосылки появления делового общения как области научного знания и практики. 4) Охарактеризовать исторические формы делового общения в России и за рубежом. <u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать основную и дополнительную литературу по темам лекций; б) Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «История делового общения»
2	Модуль 2. Точная коммуникация как основа делового взаимодействия.	ОР-УК.4.1.1 Обучающийся знает базовые технологии в сфере делового общения для обеспечения эффективной коммуникативной среды организации. ОР-ПК.4.3.1. Обучающийся владеет навыками продвижения коммуникации бренда во внутренней и внешней среде. ОР-ОПК.5.3.1. Обучающийся владеет технологиями создания эффективной коммуникационной инфраструктуры организации.	1) Перечислить и описать основные функции коммуникации. 2) Охарактеризовать модели коммуникации. 3) Перечислить коммуникативные барьеры и возможные причины их возникновения. 4) Перечислить и охарактеризовать основные виды коммуникаций в организации. 5) Охарактеризовать принципы эффективной коммуникации. 6) Перечислить психологические приемы влияния на партнера и способы противодействия данным влияниям. <u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу; б) Проанализировать кейсы компаний, корпораций, чьи внутренние и внешние коммуникации эффективны/неэффективны
3	Модуль 3. Система основных регуляторов делового общения.	ОР-ОПК.5.1.1. Обучающийся знает научные принципы, правовые и этические нормы делового общения. ОР-ОПК.5.3.1.	1) Описать принципы и нормы делового общения. 2) Объяснить, что такое «Кодекс делового общения» и описать сферу его применения. 3) Охарактеризовать в общих чертах структуру и правила формирования систем

		Обучающийся владеет технологиями создания эффективной коммуникационной инфраструктуры организации.	документационного управления деловым взаимодействием. <u>Самостоятельная работа:</u> а) Подготовить и защитить реферат с электронной презентацией по теме «Особенности делового этикета в корпоративном управлении компаний: анализ практического опыта»
4	Модуль 4. Деловой этикет.	ОР-УК.4.3.1 Обучающийся владеет методами оценки эффективности коммуникаций в деловой среде ОР-ОПК5.1.1. Обучающийся знает научные принципы, правовые и этические нормы делового общения.	1) Охарактеризовать понятие «деловой этикет». 2) Перечислить и охарактеризовать основные правила делового этикета. 3) Описать особенности делового этикета в устной и в письменной коммуникации <u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу; б) Подготовить и защитить реферат с электронной презентацией по теме «Особенности делового этикета в корпоративном управлении компаний: анализ практического опыта»
5	Модуль 5. Деловой имидж.	ОР-УК.4.1.1 Обучающийся знает базовые технологии в сфере делового общения для обеспечения эффективной коммуникативной среды организации. ОР-ПК.4.2.1. Обучающийся умеет планировать, организовывать и проводить специальные события, реализуемые онлайн и офлайн. ОР-УК.4.3.1 Обучающийся владеет методами оценки эффективности коммуникаций в деловой среде ОР-ОПК.5.2.1. Обучающийся умеет организовать эффективные on- и offline медиакоммуникации с внутренней и внешней общественностью с целью продвижения коммерческих	1) Дать определение понятию «имидж в деловой среде». 2) Перечислить основные функции имиджа в деловой сфере. 3) Дать характеристику основным атрибутам и факторам формирования делового имиджа. 4) Описать стратегии и технологии формирования делового имиджа. 5) Перечислить основные составляющие внутреннего и внешнего имиджа. 6) Охарактеризовать роль имиджа в построении карьеры. 7) Перечислить концептуальные характеристики имиджа. 8) Охарактеризовать возможности самопрезентации для формирования делового имиджа. <u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу; б) Проанализировать и представить кейсы по теме «Имидж делового человека»

		<p>и некоммерческих организаций, идей, лидеров, государственных субъектов и формирования делового имиджа базисных субъектов.</p> <p>ОР-ОПК.5.3.1. Обучающийся владеет технологиями создания эффективной коммуникационной инфраструктуры организации.</p> <p>ОР-ПК.4.3.1 Обучающийся владеет навыками продвижения коммуникации бренда во внутренней и внешней среде.</p>	
6	<p>Модуль 6. Особенности вербальной коммуникации. Переговоры как основная форма делового общения и имиджеформирующий фактор.</p>	<p>ОР-УК.4.1.1 Обучающийся знает базовые технологии в сфере делового общения для обеспечения эффективной коммуникативной среды организации.</p> <p>ОР-ПК.4.2.1. Обучающийся умеет планировать, организовывать и проводить специальные события, реализуемые онлайн и офлайн.</p> <p>ОР-УК.4.3.1 Обучающийся владеет методами оценки эффективности коммуникаций в деловой среде</p> <p>ОР-ОПК5.1.1. Обучающийся знает научные принципы, правовые и этические нормы делового общения.</p> <p>ОР-ПК.4.1.1. Обучающийся знает, как организовать работу по выбору темы, созданию и редактированию контента.</p> <p>ОР-ПК.4.2.1. Обучающийся умеет планировать, организовывать и проводить специальные события, реализуемые онлайн и</p>	<p>1) Охарактеризовать специфику вербальной коммуникации в деловой среде. 2) Описать цели, виды и функции переговоров в сфере деловых коммуникаций. 3) Охарактеризовать структуру, этапы переговоров. 4) Описать основные правила проведения переговоров и их стили ведения. 5) Дать характеристику типичным ошибкам при проведении переговоров.</p> <p><u>Самостоятельная работа:</u> а) Работа с литературой и электронными источниками по теме модуля; б) Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «Переговорный процесс: теория и практика»</p>

7	<p>Модуль 7. Медиация, посредничество как формы деловых коммуникаций.</p>	<p>оффлайн.</p> <p>ОР-УК.4.1.1 Обучающийся знает базовые технологии в сфере делового общения для обеспечения эффективной коммуникативной среды организации.</p> <p>ОР-УК.4.2.1 Обучающийся умеет применять современные средства коммуникации для продвижения коммерческих и некоммерческих организаций, идей, лидеров, государственных субъектов и установления взаимовыгодных коммуникаций с ними.</p> <p>ОР-ПК.4.1.1 Обучающийся знает, как организовать работу по выбору темы, созданию и редактированию контента.</p>	<p>1) Описать понятия «медиация» и «посредничество», определить общие и различные черты. 2) Описать основные цели и преимущества медиации и посредничества. 3) Охарактеризовать принципы медиации и посредничества. 4) Обозначить основные требования к медиаторам и посредникам.</p> <p><u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу.</p>
8	<p>Модуль 8. Культура деловой речи.</p>	<p>ОР-УК.4.2.1 Обучающийся умеет применять современные средства коммуникации для продвижения коммерческих и некоммерческих организаций, идей, лидеров, государственных субъектов и установления взаимовыгодных коммуникаций с ними.</p> <p>ОР-ОПК5.1.1. Обучающийся знает научные принципы, правовые и этические нормы делового общения.</p> <p>ОР-ПК.4.1.1. Обучающийся знает, как организовать работу по выбору темы, созданию и редактированию контента.</p>	<p>1) Дать общую характеристику официально-делового стиля; 2) Описать текстовые нормы делового стиля; 3) Перечислить и объяснить основные правила составления текстов документов; 4) Перечислить и объяснить основные правила ведения телефонных разговоров в деловой среде.</p> <p><u>Самостоятельная работа:</u> а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу; б) Составить скрипт делового разговора от лица компании с конкретным субъектом; в) Составить деловое письмо – предложение о сотрудничестве от лица компании конкретному субъекту.</p>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки образовательных результатов обучения

3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

По модулю 1:

- 1) Охарактеризовать понятие «деловое общение».
- 2) Описать подходы к определению «деловое общение».

- 3) Описать предпосылки появления делового общения как области научного знания и практики.
- 4) Охарактеризовать исторические формы делового общения в России и за рубежом.

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать основную и дополнительную литературу по темам лекций;
- б) Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «История делового общения»

По модулю 2:

- 1) Перечислить и описать основные функции коммуникации.
- 2) Охарактеризовать модели коммуникации.
- 3) Перечислить коммуникативные барьеры и возможные причины их возникновения.
- 4) Перечислить и охарактеризовать основные виды коммуникаций в организации.
- 5) Охарактеризовать принципы эффективной коммуникации.
- 6) Перечислить психологические приемы влияния на партнера и способы противодействия данным влияниям.

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу;
- б) Проанализировать кейсы компаний, корпораций, чьи внутренние и внешние коммуникации эффективны/неэффективны

По модулю 3:

- 1) Описать принципы и нормы делового общения.
- 2) Объяснить, что такое «Кодекс делового общения» и описать сферу его применения.
- 3) Охарактеризовать в общих чертах структуру и правила формирования систем документационного управления деловым взаимодействием.

Самостоятельная работа:

- а) Подготовить и защитить реферат с электронной презентацией по теме «Особенности делового этикета в корпоративном управлении компаний: анализ практического опыта»

По модулю 4:

- 1) Охарактеризовать понятие «деловой этикет».
- 2) Перечислить и охарактеризовать основные правила делового этикета.
- 3) Описать особенности делового этикета в устной и в письменной коммуникации

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу;
- б) Подготовить и защитить реферат с электронной презентацией по теме «Особенности делового этикета в корпоративном управлении компаний: анализ практического опыта»

По модулю 5:

- 1) Дать определение понятию «имидж в деловой среде».
- 2) Перечислить основные функции имиджа в деловой сфере.
- 3) Дать характеристику основным атрибутам и факторам формирования делового имиджа.
- 4) Описать стратегии и технологии формирования делового имиджа.
- 5) Перечислить основные составляющие внутреннего и внешнего имиджа.
- 6) Охарактеризовать роль имиджа в построении карьеры.
- 7) Перечислить концептуальные характеристики имиджа.

8) Охарактеризовать возможности самопрезентации для формирования делового имиджа.

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу;
- б) Проанализировать и представить кейсы по теме

По модулю 6:

- 1) Охарактеризовать специфику вербальной коммуникации в деловой среде.
- 2) Описать цели, виды и функции переговоров в сфере деловых коммуникаций.
- 3) Охарактеризовать структуру, этапы переговоров.
- 4) Описать основные правила проведения переговоров и их стили ведения переговоров
- 5) Дать характеристику типичным ошибкам при проведении переговоров.

Самостоятельная работа:

- а) Работа с литературой и электронными источниками по теме модуля;
- б) Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «Переговорный процесс: теория и практика»

По модулю 7:

- 1) Описать понятия «медиация» и «посредничество», определить общие и различные черты.
- 2) Описать основные цели и преимущества медиации и посредничества.
- 3) Охарактеризовать принципы медиации и посредничества.
- 4) Обозначить основные требования к медиаторам и посредникам.

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу.

По модулю 8:

- 1) Дать общую характеристику официально-делового стиля;
- 2) Описать текстовые нормы делового стиля;
- 3) Перечислить и объяснить основные правила составления текстов документов;
- 4) Перечислить и объяснить основные правила ведения телефонных разговоров в деловой среде.

Самостоятельная работа:

- а) Прочитать соответствующую основную и дополнительную литературу;
- б) Составить скрипт делового разговора от лица компании с конкретным субъектом;
- в) Составить деловое письмо – предложение о сотрудничестве от лица компании конкретному-субъекту.

3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Примерный перечень вопросов к зачету

1. Предпосылки появления делового общения как сферы знаний и дисциплины. Понятие делового общения.
2. Этапы и фазы делового общения.
3. Виды и формы делового общения.
4. Функции делового общения.
5. Структура делового общения.
6. Причины, затрудняющие передачу информации в деловой коммуникации, трудности эффективного слушания, виды слушания в деловой коммуникации

- слушания, правила слушания).
7. Типы и особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации.
 8. Этапы взаимодействия в деловом общении.
 9. Способы воздействия в деловой коммуникации.
 10. Психологические приемы влияния на партнера.
 11. Манипуляции в деловом общении и их характеристики.
 12. Приемы защиты от манипулятивного воздействия.
 13. Вербальный и невербальный имидж делового человека.
 14. Этика делового общения, кодекс делового общения.
 15. Понятие «деловой этикет». Основные правила делового этикета. Деловой этикет в устной и в письменной коммуникации.
 16. Внутренняя и внешняя деловая коммуникация компании.
 17. Понятие и функция имиджа в деловой сфере. Основные атрибуты и факторы формирования делового имиджа.
 18. Основные составляющие внутреннего и внешнего имиджа.
 19. Роль имиджа в построении карьеры. Концептуальные характеристики делового имиджа.
 20. Самопрезентация как средство самовыражения и технология управления мнением в деловой среде.
 21. Цели, виды и функции переговоров в сфере деловых коммуникаций. Структура переговоров
 22. Основные правила и стили ведения переговоров.
 23. Понятия «медиация» и «посредничество»: общее и различное.
 24. Принципы медиации и посредничества.
 25. Общая характеристика официально-делового стиля. Текстовые нормы делового стиля.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов обучения

4.1. Методические материалы для оценки текущего контроля успеваемости по дисциплине

За каждое выполненное контрольное задание магистрант получает оценку в формате «зачтено – не зачтено». Результат считается зачтенным, если магистрант получает оценку 3 и выше по критериям оценивания результатов обучения согласно карте компетенций настоящей программы.

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства / Контрольные задания
1.	Введение в дисциплину «Основы эффективного делового общения».	Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «История делового общения»
2.	Точная коммуникация как основа делового взаимодействия.	Проанализировать кейсы компаний, корпораций, чьи внутренние и внешние коммуникации эффективны/неэффективны
3.	Система основных регуляторов делового общения.	Подготовить и защитить реферат с электронной презентацией по теме «Особенности делового этикета в корпоративном управлении компаний: анализ практического опыта»
4.	Деловой этикет.	
5.	Деловой имидж.	Проанализировать и представить кейсы по теме «Имидж делового человека»
6.	Особенности вербальной коммуникации. Переговоры как основная форма делового общения и имиджеформирующий фактор.	Подготовить доклад-сообщение с электронной презентацией на тему «Переговорный процесс: теория и практика»

7.	Культура деловой речи.	Составить скрипт делового разговора от лица компании с конкретным субъектом. Составить деловое письмо – предложение о сотрудничестве от лица компании конкретному-субъекту.
----	------------------------	---

4.2. Методические материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Критерии оценки ответов на вопросы зачета

№ вопроса	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания ответов на вопросы экзамена			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
6, 8, 9, 10, 16, 20, 21, 22, 25	ПК-4	Отсутствие навыка	Фрагментарное применение навыка	В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыка	Успешное и систематическое применение навыка
2, 3, 4, 5, 7, 11, 12, 23, 24	УК-4	Отсутствие знания	Фрагментарное знание	Продуктивный уровень усвоения знаний	Творческий уровень овладения знанием
1, 13, 14, 15, 17, 18, 19	ОПК-5	Отсутствие умения	Фрагментарное проявление умения по алгоритму, образцу	Безошибочное, но требующее самоконтроля проявление умения	Безошибочное и автоматизированное проявление умения