

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д. И. Менделеева
(филиал) Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В РАБОТЕ
С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль: Сервис мехатронных систем

Форма обучения: очная

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| № п/п | Темы дисциплины (модуля) / Разделы (этапы) практики* в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, с указанием семестра) | Код и содержание контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства (количество вариантов, заданий и т.п.) |
|-------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Введение в основы теории коммуникации. Управление коммуникацией. Виды коммуникации | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Составление словаря терминов Написание реферата |
| 2 | Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Составление словаря терминов. Выполнение упражнений Написание реферата Выполнение контрольной работы № 1,2,3 |
| 3 | Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы образования | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Выполнение контрольной работы № 4 |
| 4 | Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Выполнение контрольной работы № 6 |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 5 | Технологии самопрезентации | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Написание реферата |
| 6 | Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы образования. Невербальные средства коммуникации в образовании | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Написание реферата Подготовка презентации |
| 7 | Технологии эффективной коммуникации в сфере образования | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Написание реферата Подготовка презентации |
| 8 | Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения | ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или)ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам ПК-2. Способен проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности | Выполнение упражнений Написание реферата Подготовка презентации Выполнение контрольной работы № 6 |

2. Виды и характеристика оценочных средств

Составление словаря терминов

Словарь терминов – средство контроля уровня владения обучающимся терминологическим и понятийным аппаратом изучаемой дисциплины, степени осведомленности обучающегося в теоретических положениях изучаемой дисциплины. Обучающийся с помощью лингвистических словарей, энциклопедий, учебников должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.

Выполнение упражнений на практических занятиях

На практических занятиях обучающиеся должны показать результаты самостоятельной работы с учебниками, с научной и справочной литературой, наблюдений над языковым материалом. На практических занятиях вырабатывается и шлифуется умение обучающихся изложить то или иное теоретическое положение, охарактеризовать конкретный языковой материал, формируется культура устной и письменной речи.

Основное средство формирования умений и навыков обучающихся. – выполнение упражнений. В зависимости от особенностей изучаемого материала используются разные виды упражнений: пропедевтические, иллюстративные упражнения, основные, закрепительные, повторительно-обобщающие, творческие упражнения.

Цель пропедевтических упражнений – обеспечить обучающимся первичное восприятие материала, иллюстративных – продемонстрировать, как изучаемое явление функционирует в речи. В результате работы над основными иди закрепительными упражнениями обучающиеся овладевают парадигматическими связями: у них вырабатываются умения применять изученное на практике. Цель повторительно-обобщающих упражнений – обеспечить усвоение материала в его связях с другим материалом; цель творческих упражнений получить навыки использования языковых единиц.

Выполнение словообразовательного, морфемного и этимологического анализов

Цель словообразовательного, морфемного и этимологического анализов – закрепить и углубить понимание сущности языковых явлений. На практических занятиях формируются устойчивые навыки словообразовательного, морфемного и этимологического анализов слова; обучающиеся должны связать теоретические сведения о частях речи (полученные во время лекций) с практическим анализом фактов их употребления (подготовка к анализу осуществляется в ходе выполнения упражнений).

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа – средство контроля, позволяющее оценить умения обучающихся самостоятельно структурировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Оценивание выполнения данного средства контроля осуществляется по материалам, предоставленным обучающимся в письменной форме.

Выполнение самостоятельной работы предполагает осмысление студентом определённого аспекта языковых единиц, языковых фактов; изучение и освоение научных работ по этой теме. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем.

Выполнение работы включает в себя следующие этапы:

- 1) выбор темы,
- 2) подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы,
- 3) выделение важных моментов исследований по избранной теме,
- 4) самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе,
- 5) структурирование материала,
- 6) составление плана,
- 7) изложение материала в соответствии с пунктами плана и логикой развития мысли,
- 8) оформление работы.

При оценивании работы учитывается объем изученных источников, самостоятельность анализа.

Собеседование

Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся по контрольным вопросам и по темам изучаемой дисциплины, целью которой является выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., проводится в устной форме.

Реферат

Реферат имеет информационное назначение. В основе классификации рефератов лежат следующие признаки: 1) по степени обобщенности и полноты информации; 2) по количеству используемых источников.

По степени обобщенности рефераты делятся на информативные – рефераты-конспекты и индикативные – рефераты-резюме, в которых выносятся некоторые положения в зависимости от темы. По количеству используемых источников различаются рефераты монографические и обзорные.

По характеру содержания и объему информации выделяют три типа учебных рефератов:

1. Реферат-обзор представляет собой рассуждение на определенную тему на основе анализа нескольких источников информации в виде доказательства или опровержения какого-то положения. Причем информация источников используется именно в качестве аргументации или иллюстрации. Объем – 10-15 страниц.

2. Реферат-резюме – это краткое изложение содержания научной статьи, книги, ее части, которое включает основные положения, аргументацию, сведения о методе исследования и выводы. Такие рефераты носят профессиональный характер, расцениваются как научная работа и публикуются в реферативных журналах. Объем – 1-2 страницы. Этот тип реферата используется студентами-старшекурсниками, магистрами и аспирантами в ходе их научно-исследовательской деятельности.

3. Реферат-аннотация представляет собой сжатое описание содержания курсовой работы, выпускной работы бакалавра или дипломной работы магистра, является их составной частью, предваряющей весь текст работы. Объем – не более 10-12 строк.

3. Оценочные средства

Темы рефератов

1. Мастерство публичного выступления
2. Структура публичного выступления
3. Письмо в профессиональной речи учителя
4. Говорение в профессиональной речи учителя
5. Устные речевые жанры в профессиональной деятельности учителя
6. Письменные речевые жанры в профессиональной деятельности учителя
7. Управленческие жанры в деятельности учителя
8. Имя собственное и нормы его употребления
9. Имя числительное и нормы его употребления
10. Русская орфография: нормы и варианты, правила и исключения, принципы и тенденции
11. Пунктуация как показатель речевой культуры
12. Особенности научного стиля
13. Особенности официально-делового стиля

14. Современная коммуникация и правила речевого поведения
15. Специфика публичного выступления
16. Виды публичных выступлений
17. Дискуссионная речь

Контрольная работа №1 по теме 9 «Стратегии письменных деловых коммуникаций». В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс- релиз, новость.

Контрольная работа 2.

ВАРИАНТ 1

Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.

Цели и методы ведения деловых переговоров.

Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

Виды и формы общения.

Основные этапы ведения деловых переговоров.

Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

Понятие конфликта и его социальная роль.

Общая характеристика переговоров.

Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

Понятие и содержание этики делового общения.

Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.

Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

Условия эффективности переговоров.

Общий вид и состав реквизитов документов.

Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

Подготовка и формирование переговорного процесса.

Общение: виды, структура и функции.

Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

Деловая беседа как основная форма делового общения.

Разновидности писем и особенности их составления.

Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

Требования, предъявляемые к текстам документов.

Общение как взаимодействие.

Основные правила оформления писем. В

ВАРИАНТ 9

Личность как субъект делового общения.

Особенности проведения деловых совещаний.

Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

Приемы и способы ускорения принятия решений.

Этика делового общения.

Условия эффективности переговоров.

Контрольная работа №3.

Эссе по теме: Корпоративные деловые коммуникации в организации (на выбор студента).

Образцы тестовых заданий

Выберите правильные ответы (один или несколько).

1. Термин «документ» первоначально обозначал:
а) свидетельство, доказательство; б) текст, имеющий правовую значимость; в) поучительный пример, образец; г) послание, письмо.
2. Какие функции не свойственны тексту документа? а) регулирующая; б) эстетическая; в) информативная; г) фатическая.
3. Речевой стандарт – это: а) недостаток делового текста, с которым нужно бороться; б) удобное речевое средство, которое должно быть перенесено на все другие сферы общения; в) неотъемлемая часть делового текста, обусловленная задачами коммуникации в деловой сфере.
4. Какие компоненты делового письма не относятся к этикетной рамке? а) обращение, б) приветствие, в) представление, г) вложение д) контактная информация
5. В ходе переписки формулировка темы: а) не должна меняться; б) должна корректироваться в случае изменения содержания переписки или добавления новых аспектов; в) должна меняться в каждом ответном письме.
6. С какого электронного адреса наиболее уместно вести деловую переписку Елене Клименко, работающей в турагентстве «МаксТур»? а) lenkaklimenka@list.ru б) lenusikk@gmail.com в) elenaklimenko@maxtour.ru г) elenaklimenko@mail.ru
7. Обращаться к адресату в электронном деловом письме по имени / имениотчеству, если они вам известны: а) нужно обязательно; б) необязательно, если это имя /имя-отчество указаны в адресной строке; в) не нужно, лучше ограничиться приветствием.
8. Какие речевые формулы в сочетании с обращением будут наиболее корректной по отношению к человеку, который Вам не знаком и который в своем письме подписался А.Н. Петров, если нет возможности выяснить расшифровку его инициалов? а) Уважаемый Петров А.Н.! б) Уважаемый А.Н. Петров! в) Уважаемый г-н А.Н. Петров! г) Добрый день, А.Н. Петров! д) Уважаемый г-н Петров!
9. Инициалы / имя / имя-отчество в подписи следует ставить: А) перед фамилией Б) после фамилии.
10. После финальной этикетной фразы «с уважением» согласно современным нормам деловой переписки: а) нужно ставить запятую; б) запятая является ошибкой; в) можно выбрать тот вариант, который нравится автору письма.
11. Кнопку «Срочно» или «Высокая важность»: а) следует использовать как можно чаще; б) следует использовать только в случае крайней необходимости; в) использовать не рекомендуется.
12. Запрашивать уведомление о прочтении письма при помощи соответствующей кнопки в почтовой программе: а) нужно обязательно; б) не рекомендуется; в) ни в коем случае нельзя; г) только если Вы пишете незнакомому адресату.

13. Соотнесите речевые формулы и компоненты делового письма:

- А) Надеемся на продолжение сотрудничества
Б) В соответствии с договоренностью
В) К Вам обращается Сергей Иванович Иванов
Г) Прошу подтвердить возможность
- А) Представление с Вашей организацией.
Б) Финальная этикетная фраза направляю Вам...
В) Указание на действия адресата по прочтении письма.
Г) Анонс содержания присутствия на совещании.

14. Расставьте этапы создания делового письма в нужном порядке:

- выбор языкового наполнения
- актуализация в сознании пишущего формы (структуры) письма в соответствии с целью
- актуальная официально-деловая ситуация
- осознание цели

15. Распределите электронные письма разным адресатам по их склонности к повышенной / пониженной степени официальности.

1. Повышенная степени официальности
2. Пониженная степень официальности

а) письмо хорошо знакомому человеку; б) письмо вышестоящему лицу; в) письмо с позиции силы г) письмо незнакомому человеку; д) письмо лицу, равному по статусу; е) письмо внутри организации; ж) письмо в другую организацию з) письмо с позиции на равных

16. Отметьте сочетание, в котором допущены ошибки. А) играть роль Б) заключить договоренность В) выполнить решения Г) объявить благодарность

17. Соедините слова, составив правильные сочетания. А. принять А. мероприятия Б. предпринять Б. проект В. провести В. меры Г. реализовать Г. шаги 14

18. Выберите слово, которое необходимо вставить на месте пропуска в предложении. 1. Студенты первого курса для вселения в общежитие ... должны справки. А) представить Б) предоставить 2. В распоряжение сотрудников лаборатории была ... вся документация. А) представлена Б) предоставлена 3.. ... сотрудники должны пройти дополнительный инструктаж. А) командированные Б) командировочные 4. Указанные преобразования позволят более расходовать электроэнергию. А) экономно, Б) экономично, В) экономически

19. Выберите сочетания, в которых на месте пропуска пишется буква е: А) в преддвери... торжества Б) в течени... года В) в соответствии... с решениями Г) впоследствии... понять

20. Выберите правильный вариант. А) Уважаемые коллеги! Приглашаем Вас принять участие в ежегодной конференции «Язык. Текст. Коммуникация». Б) Уважаемые коллеги! Приглашаем вас принять участие в ежегодной конференции «Язык. Текст. Коммуникация».

21. Реквизиты – это: А) цифровые данные; Б) подписи; В) необходимые компоненты содержания документа; Г) разновидности деловых писем.

22. Какие утверждения являются верными? А) После приветствия в деловом письме можно ставить точку, если мы не хотим выглядеть слишком пафосными. Б) Если в предыдущем письме наш корреспондент подписался Иванов Г.И., к нему следует обратиться Уважаемый Иванов Г.И.! В) Если мы хотим поприветствовать адресата делового письма, то нужно написать Доброго времени суток!, т.к. мы не знаем, когда

именно адресат прочтет письмо. Г) Излагать суть письма необходимо в начале его основной части.

23. Укажите номера предложений, в которых на месте пропуска пишется буква **и**.
А) Во исполнени... требований заказчика произвести перерасчет средств, затраченных на рассылку информационных материалов. Б) Наш проект – в отличи... от предложенного компанией АДЕКО – более дорогостоящий, однако имеет более долгосрочные перспективы. В) В соответствии... с письмом Минобрнауки №... от ... прошу подготовить информацию о проводимых мероприятиях, посвященных борьбе с наркоманией. Г) В завершении... своего выступления хочу поздравить всех с наступающим праздником.

24. Проанализируйте письмо-запрос и письмо-ответ. Отметьте нарушения норм деловой переписки в этикетной рамке, структурировании основной части письма. Кому: Школа иностранных языков «Лингва-Ультра» От кого: Тема: счет Здравствуйте! Я прошла предварительное тестирование при записи на курсы испанского языка в Вашей школе. По результатам тестирования я записана в группу PS-A2.1. Платить за обучение будет мой работодатель. Пришлите, пожалуйста, счет на оплату обучения. Спасибо. Петрова Маша Кому: Петрова Маша От кого: Школа иностранных языков «Лингва-Ультра» Тема: Re: счет Здравствуйте! Мы вышлем Вам счет, если Вы предоставите реквизиты Вашего работодателя. Пришлите их ответом на это письмо. С уважением, Анна.

Вопросы к экзамену

1. Специфика делового общения.
2. Технологии эффективной коммуникации в образовании
3. Виды и техника слушания.
4. Правила эмпирического слушания.
5. Психологические приемы расположения к себе.
6. Технологии убеждения.
7. Технологии внушения.
8. Приемы аргументации
9. Барьеры в общении и пути их преодоления.
10. Коммуникативные неудачи.
11. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
12. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
13. Речевые технологии делового общения.
14. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
15. Методы делового общения.
16. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
17. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
18. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
19. Деловое совещание как один из видов делового общения.
20. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
21. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
22. Правила делового общения по телефону.
23. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
24. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
25. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
26. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.

27. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
28. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
29. Стратегия и тактика проведения переговоров.
30. Стратегия составления самопрезентации.
31. Требования к культуре деловой речи.
32. Нравственная основа делового этикета.
33. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
34. Основные требования к записи бесед (переговоров).
35. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
36. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
37. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
38. Психологические аспекты делового общения.
39. Этические нормы при вручении подарков.
40. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
41. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
42. Подготовка и планирование переговоров.
43. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
44. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
45. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
46. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
47. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
48. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
49. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
50. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
51. Общие этические принципы и нормы делового общения.
52. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
53. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
54. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
55. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
56. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
57. Манера общения и имидж делового человека.