

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института ветеринарии и
биотехнологий
Скрипкин Валентин Сергеевич

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.06 Деловые коммуникации

36.04.02 Зоотехния

Селекция и генетика сельскохозяйственных животных

Зооинженер по селекции и генетике сельскохозяйственных животных

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимым и ресурсами	знает теоретические основы деловых коммуникаций, понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; основные составляющие имиджа делового человека; знает и соблюдает этические нормы и принципы делового общения.
		умеет публично выступать в ситуациях профессионально-делового общения; составлять официально-деловые и профессионально-деловые документы; эффективно осуществлять презентацию своего проекта.
		владеет навыками навыками выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ; традиционными и современными коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности.
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, в том числе на иностранном языке	знает - методы и особенности письменного перевода научной литературы по специальности, особенности научного стиля в рамках профессиональной коммуникации; - основы представления результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях
		умеет грамотно и свободно применять полученные знания для устного и письменного общения на различных научных мероприятиях, включая международные
		владеет навыками коммуникативными стратегиями и моделями для академического и профессионального взаимодействия на иностранном языке

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Деловые коммуникации			
1.1.	Основные характеристики деловой коммуникации	2	УК-2.2, УК-4.2	
1.2.	Контрольная точка 1	2	УК-2.2, УК-4.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.3.	Средства коммуникации	2	УК-2.2, УК-4.2	
1.4.	Контрольная точка 2	2		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.5.	Формы деловой коммуникации	2	УК-2.2, УК-4.2	
1.6.	Контрольная точка 3	2	УК-2.2, УК-4.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
	Для оценки знаний		
	Для оценки умений		
1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач
	Для оценки навыков		
	Промежуточная аттестация		

2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Деловые коммуникации"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Контрольная точка 1

Выберите правильный ответ

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- А) коммуникация Б) общение
В) перцепция Г) поведение

2. По содержанию общение может быть:

- А) Материальное Б) социальное
В) Когнитивное Г) Кондиционное Д) виртуальное

3. По целям общение делится на:

- А) Материальное Б) Биологическое В) деловое
Г) социальное Д) бытовое

4. В общении выделяются:

- А) цель
Б) кодирование В) предмет
Г) задачи

5. Частными видами общения являются:

- А) деловое Б) семейное В) бытовое
Г) межгрупповое Д) целевое

6. Средством общения является:

- А) чувства
Б) язык
В) интуиция
Г) письменность

7. Различают следующие функции общения:

- А) защитная
Б) Трансляционная В) Интегративная
Г) Инструментальная
Д) социального контроля

8. По форме общение бывает:

- А) прямое

Б) виртуальное В) интуитивное Г) интерактивное

9. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это

...

А) императив Б) манипуляция В) диалог
Г) монолог

10. Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...

А) Перцептивная Б) Интерактивная
В) Коммуникативная Г) Социальная

11. Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

А) общение
Б) коммуникация В) кодирование Г) реклама

12. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

А) как минимум, двух участников Б) канала коммуникации
В) у субъектов органов восприятия
Г) единой системой кодирования информации Д) необходимой информации

13. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

А) Констатирующая Б) побудительная В) рекламная
Г) стимулирующая

14. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

А) познавательная Б) констатирующая В) обучающая
Г) побудительная

15. Побудительную стимуляцию, подразделяют на...

А) активизация Б) интердикция В) стабилизация
Г) дестабилизация Д) мотивация

16. Запрет нежелательных видов деятельности – это...

А) активизация Б) интердикция В) стабилизация
Г) дестабилизация

17. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

А) канал коммуникации Б) кодирование
В) язык общения Г) обратная связь

18. Средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров.

А) барьеры
Б) фасцинации
В) умение слушать
Г) техника восприятия

19. предполагает использование вопросов

А) нерефлексивное слушание Б) рефлексивное слушание

20. обратная связь бывает:

А) опосредованная
Б) активная
В) прямая
Г) пассивная

Д) косвенная

Контрольная точка 2

Выберите правильный ответ:

Вопрос 1. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 2. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 3. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 4. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 5. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 6. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 7. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 8. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 9. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 10. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 11. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 12. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 13. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 14. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 15. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 16. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 17. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 18. Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:

1. экстралингвистика
2. просодика
3. кинесика
4. такесика

Вопрос 19. Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:

1. такесика
2. проксемика
3. кинесика
4. просодика

Вопрос 20. Перцептивная сторона общения это:

1. обмен информацией между людьми
2. восприятие людей
3. взаимодействие людей
4. конфликты между людьми

Контрольная точка 3

1. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Вопросы к зачету по дисциплине: «Деловые коммуникации»

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Структура, содержание и механизмы общения.
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
4. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Процесс коммуникации и его ключевые элементы.
8. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
9. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.
10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.

11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.
17. Назовите функции невербальных коммуникаций.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.
19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Приведите классификацию невербальных средств общения.
22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
24. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
25. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете.
26. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.
27. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
28. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе.
29. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
30. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
31. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
32. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания.
33. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
34. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
35. Принципы ораторского искусства.
36. Цели и задачи публичного выступления.
37. Общие правила публичного выступления.
38. Восприятие оратора аудиторией.
39. Типы ораторов.
40. Приемы захвата и удержания внимания аудитории.
41. Функции конфликтов.
42. Динамика развития конфликтов.
43. Конфликтогены: понятие, классификация.
44. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации.
45. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения.
46. Стратегии и тактики разрешения конфликтов.
47. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации.
48. Типология и функции переговоров.
49. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
50. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
51. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов).
52. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
53. Тактические приемы ведения переговоров.
54. Особенности языка ведения деловой переписки.
55. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия,

неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)