

**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.03 Международные деловые коммуникации

36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза

Биологическая и экологическая безопасность продукции животного и растительного
происхождения

Ветеринарно-санитарный эксперт

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-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)	знает - современные технологии обучения, выработанные отечественной и зарубежной педагогикой высшей школы; - структуру педагогической деятельности преподавателя, ее содержание и технологии обучения в вузе; - основы и модели межличностного и межкультурного взаимодействия; - языковые средства (лексические, грамматические, фонетические), на основе которых формируются и совершенствуются базовые умения говорения, аудирования, чтения и письма; - структурные и содержательные особенности различных жанров публичной и научной речи: доклада, статьи, презентации, реферата.
		умеет осуществлять и организовывать преподавательскую деятельность по основным образовательным программам высшего образования, с учётом обоснованного выбора и эффективного использования образовательных технологий, методов и средств обучения с целью обеспечения планируемого уровня личностного и профессионального развития.
		владеет навыками технологиями организации процесса обучения, приемами и техниками профессионального саморазвития; -навыками публичной речи; навыками построения лекционных и практических занятий, определения их целей, задач, этапов, методологической основы.
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, включая международные	знает - использовать формы речевого общения для выражения различных коммуникативных намерений, а также для формулирования своей точки зрения; - получить информацию на иностранном языке; - работать с электронными специальными словарями и энциклопедиями.
		умеет самостоятельно изучать и критически анализировать научную литературу.
		владеет навыками - методикой объективности оценивания собственной деятельности и результатов обучения; - способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения.

		знает функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи и дискурсивно-когнитивные условия ее реализации; - принципы ведения академической и профессиональной дискуссии на иностранном языке; - принципы работы с различными источниками информации, в т.ч. статьями, монографиями и другими разновидностями научных текстов; - структурные и содержательные особенности устной и письменной коммуникации на профессиональные темы и принципы ее организации; умеет - применять правила ведения дискуссии. - анализировать и систематизировать информацию в области профессиональной деятельности из различных источников; - понимать основное содержание академических и профессиональных текстов, в т.ч. статей, докладов и др.; владеет навыками - навыками создания текста соответствующей функционально-стилевой разновидности по профессиональной проблематике; - высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии; - навыками работы с различными источниками информации (словарями, справочниками различного типа, электронными ресурсами сети Интернет, научными работами) для осуществления самостоятельной поисково-познавательной деятельности при подборе информации в области профессиональной деятельности;
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	знает навыками создания текста соответствующей функционально-стилевой разновидности по профессиональной проблематике; - высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии; - навыками работы с различными источниками информации (словарями, справочниками различного типа, электронными ресурсами сети Интернет, научными работами) для осуществления самостоятельной поисково-познавательной деятельности при подборе информации в области профессиональной деятельности; умеет - соблюдать правила межкультурного общения; -организовывать правильное взаимодействие представителей различных культур для выполнения стоящих задач; -предупреждать и разрешать межкультурные конфликты; -воспитывать у подчиненных толерантное отношение к представителям иных культур; -соотносить межкультурные ценности для создания условий эффективного межкультурного взаимодействия;

		владеет навыками -навыками межкультурного общения; - способами анализа особенностей и сущности различных культур; - культурой общения представителями различных культур; - методами организации межкультурного взаимодействия; - навыками поиска межкультурных ценностей для сближения представителей различных культур; - методами анализа и планирования работы по межкультурному взаимодействию.
--	--	--

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Международные деловые коммуникации			
1.1.	Основные характеристики деловой коммуникации	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	
1.2.	Контрольная точка 1	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.3.	Средства коммуникации	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	
1.4.	Контрольная точка 2	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.5.	Формы деловой коммуникации	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	
1.6.	Контрольная точка 3	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.7.	Экзамен	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1	
	Промежуточная аттестация			Эк

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	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

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

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

онтрольная 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) нерелексивное слушание Б) релексивное 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. Траптовка «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. Пошипывание переносицы.

2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжимание 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 удара.

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: «Международные 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.)

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Исторические факторы и обстоятельства возникновения межкультурной коммуникации.
2. Утверждение межкультурной коммуникации в Европе и России.
3. Понятие культуры и основные методологические подходы к определению культуры.
4. Основные компоненты культуры.
5. Социализация и инкультурация, их виды и формы.
6. Понятие и сущность эмпатии.
7. Культура и поведение.
8. Культура и ценности.
9. Культура и язык.
10. Понятие «культурная идентичность».
11. Объективные основания многообразия культур.
12. Психология межкультурных различий.
13. Понятия «общение» и «коммуникация».
14. Структура коммуникативного акта.
15. Сущность межкультурной коммуникации.
16. Межкультурная коммуникация как общение.
17. Теория межкультурной коммуникации Э. Холла.
18. Теория межкультурной коммуникации Г. Хофштеде.
19. Теория межкультурной коммуникации Э. Хирша.
20. Аккультурация, ее виды и результаты.
21. Культурный шок: причины, факторы. Фазы развития культурного шока.
22. Симптомы культурного шока и способы его преодоления.
23. Типы реакции на другую культуру.
24. Вербальный, невербальный и паравербальный виды коммуникации.
25. Основные единицы вербальной коммуникации. Стили вербальной коммуникации.
26. Соотношение вербального и невербального видов коммуникации.
27. Сущность понятия «невербальная коммуникация».
28. Основные формы невербальной коммуникации: кинесика, мимика, такесика, сенсорика, проксемика, хронемика.
29. Межкультурные конфликты, причины их возникновения и пути преодоления.
30. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации.