

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Деловой этикет

**Направление подготовки 36.03.02 «Зоотехника»**

**Профиль подготовки** Кормление животных и технология кормов. Диетология.

**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр

## **1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

**- ОК1; Владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.**

**Знать:**

Этап 1. нравственные обязанности человека, особенности коммуникативных отношений между людьми;

Этап 2. многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса, культуры мышления процесса;

**Уметь:**

Этап 1: Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу

Этап 2: Анализировать и воспринимать информацию об окружающем мире.

**Владеть:**

Этап 1: Способностью выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому.

Этап 2: Навыками применения методов моделирования, теоретического исследования и современного философского инструментария для решения задач делового этикета.

**ОК2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь.**

**Знать:**

Этап 1. Логические задачи построения устной речи.

Этап 2: Логические задачи построения письменной речи.

**Уметь:**

Этап 1: Логически верно и аргументированно строить устную речь.

Этап 2: Логически верно и аргументированно строить письменную речь.

**Владеть:**

Этап 1: Основными логическими законами построения устной речи.

Этап 2: Основными логическими законами построения письменной речи.

**ОК6; Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства.**

**Знать:**

Этап 1: Основы саморазвития в профессиональном мастерстве.

Этап 2: Основные законы повышения квалификации профессионального мастерства .

**Уметь:**

Этап 1: Саморазвиваться, работать с учебной и справочной литературой по профессии.

Этап 2: Уметь совершенствовать свой профессиональный уровень на основе дополнительной литературы и профессиональных знаний.

**Владеть:**

Этап 1: Приёмами самостоятельной работы по профессиональной культуре.

Этап 2: Владеть приёмами работы по самостоятельному изучению и повышению научного образования, профессионального мастерства.

## **2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.**

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК1	Владеет культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.	знать: . нравственные обязанности человека, особенности коммуникативных отношений между людьми; уметь: самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу; владеть: способностью выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому	устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование
ОК2	Умеет логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь	знать; Логические задачи построения устной речи. уметь: Логически верно и аргументированно строить устную речь.; владеть: Основными логическими законами построения устной речи.	устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы, компьютерное тестирование
ОК6	Стремится к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства.	знать; Основы саморазвития в профессиональном мастерстве. уметь: Саморазвиваться, работать с учебной и справочной литературой по профессии. владеть: Приёмами самостоятельной работы по профессиональной культуре.	устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы, компьютерное тестирование

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК1	Владеет культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.	Знать: многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса, культуры мышления процесса; Уметь: Анализировать и воспринимать информацию об окружающем мире. Владеть: Навыками применения методов моделирования, теоретического исследования и совре-	устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование

		менного философского инструментария для решения задач делового этикета.	
OK2	Умеет логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь	Знать: Логические задачи построения письменной речи Уметь: Логически верно и аргументированно строить письменную речь. Владеть: Основными логическими законами построения письменной речи.	устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы, компьютерное тестирование
OK6	Стремится к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства.	Знать: Основные законы повышения квалификации профессионального мастерства . Уметь: Совершенствовать свой профессиональный уровень на основе дополнительной литературы и профессиональных знаний Владеть: Владеть приемами работы по самостоятельному изучению и повышению научного образования, профессионального мастерства. .	устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы, компьютерное тестирование

### 3. Шкала оценивания.

Университет использует систему оценок соответствующего государственным регламентам в сфере образования и позволяющую обеспечивать интеграцию в международное образовательное пространство. Система оценок и описание систем оценок представлены в таблицах 2 и 3.

Система оценок. Таблица 2.

Диапазон оценок, в баллах	Экзамен		Зачет
	европейская шкала (ECTS)	традиционная шкала	
[95;100]	<b>A</b> – (5+)	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	<b>B</b> – (5)		
[70,85)	<b>C</b> – (4)	хорошо – (4)	
[60;70)	<b>D</b> – (3+)	удовлетворительно – (3)	
[50;60)	<b>E</b> – (3)		
[33,3;50)	<b>FX</b> – (2+)	неудовлетворительно – (2)	незачтено
[0;33,3)	<b>F</b> – (2)		

Описание системы оценок. Таблица 3.

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
<b>A</b>	<b>Превосходно</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выпол-	<b>отлично (зачтено)</b>

	нены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	
<b>В</b>	<b>Отлично</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.	
<b>С</b>	<b>Хорошо</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	<b>хорошо</b> (зачтено)
<b>Д</b>	<b>Удовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<b>удовлетворительно</b> (зачтено)
<b>Е</b>	<b>Посредственно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	<b>удовлетворительно</b> (незачтено)
<b>FX</b>	<b>Условно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.	<b>неудовлетворительно</b> (незачтено)
<b>Ф</b>	<b>Безусловно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятель-	

	ная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.	
--	--	--

**4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

**Таблица 5 –ОК1: Владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.**

Этап 1

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: нравственные обязанности человека, особенности коммуникативных отношений между людьми;	<p>1. Проблема коммуникативной компетентности делового человека</p> <p>2. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.</p> <p>3. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.</p> <p>4. Типология общения.</p>
Уметь: Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу	<p>1. Способы налаживания контакта с партнёром.</p> <p>2. Этапы делового общения.</p> <p>3. Особенности делового общения.</p> <p>4. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</p>
Навыки: Способностью выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому	<p>ИДЗ-1 (Общение, его сущность, структура, виды и функции.).</p> <p>А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «В чём особенности приёмов фасцинации и аттракции в деловом общении»</p> <p>2. ИДЗ-2 (Характеристика делового общения.)</p> <p>А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Охарактеризуйте 3 основных типа людей по уровню восприятия обдумывания и воспоминания информации сен- сорного типа.»</p>

**Таблица 6 –ОК1: Владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.. Этап 2**

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: . многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса, культуры мышления процесса;	<p>1.Деловое общение как взаимодействие партнёров</p> <p>2.Взаимопонимание как основы и цель делового общения.</p> <p>3.Уровни понимания.</p> <p>4.Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия..</p>
Уметь: Анализировать и воспринимать информацию об окружающем мире.	<p>1.Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации</p> <p>2.Вербальное общение как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.</p> <p>3.Невербальное средство общения и их функции.</p>
Навыки: Применение методов моделирования, теоретического исследования и современного философского инструментария для решения задач делового этикета	<p>ИДЗ-3 (Социально-психологические аспекты делового общения.)</p> <p>А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Что такое продуктивное слушание и каковы его особенности и этапы»</p> <p>ИДЗ-4 (Технологии делового взаимодействия.)</p> <p>А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Каковы общие принципы построения межличностного общения»</p>

**Таблица 7 - ОК2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь. Этап 1**

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: Логические задачи построения устной речи.	<p>1.Деловые беседы и дискуссии</p> <p>2.Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значи-</p>

	<p>мость и типы.</p> <p>3.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор</p>
<p>Уметь: Логически верно и аргументированно строить устную речь.</p>	<p>1. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.</p> <p>2.Особенности официально-деловой речи.</p> <p>3.Организационно- распределительная документация.</p> <p>4.Деловые письма.</p>
<p>Навыки: Владения основными логическими законами построения устной речи.</p>	<p>ИДЗ-5 (Стратегии устных, деловых коммуникаций.)</p> <p>А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Каковы условия эффективности устных переговоров.»</p>

**Таблица 8 ОК2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь. Этап 2**

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<p>Знать: Логические задачи построения письменной речи.</p>	<p>1. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.</p> <p>2.Особенности официально-деловой речи.</p> <p>3.Организационно- распределительная документация.</p> <p>4.Деловые письма.</p>
<p>Уметь: Логически верно и аргументированно строить письменную речь.</p>	<p>1. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления.</p> <p>2. Как воспринимать критику.</p> <p>3.Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.</p> <p>4.Способ разрешения конфликтов.</p>
<p>Навыки: Владения основными логическими законами построения письменной речи.</p>	<p>ИДЗ-6 (Стратегии письменных деловых коммуникаций).</p> <p>1. Написать деловое письмо (письмо-просьба, письмо-сообщение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-подтверждение)</p>



	<p>2. ИДЗ-7 (Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика).</p> <p>Составить таблицу «Основные виды управленческих документов и их характеристика»</p>
--	---

Таблица 9. **ОК6. Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства. Этап1.**

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности								
Знать: Основы саморазвития в профессиональном мастерстве.	<div>1. Деловые приёмы, их коммуникативный смысл.</div> <div>2. Приём иностранных партнёров.</div> <div>3. Национальная специфика делового этикета стран Европы.</div> <div>4. Международный протокол.</div> <div>5. Национальный этикет делового общения</div>								
Уметь: Саморазвиваться, работать с учебной и справочной литературой по профессии.	<div>1.Правила подготовки и методика публичного выступления.</div> <div>2.Приглашение и подарки в деловой жизни</div> <div>3. Характеристика, цели и этапы делового общения.</div> <div>4. Способы налаживания контакта с партнёром</div>								
Навыки: Приёмов самостоятельной работы по профессиональной культуре.	<div>ИДЗ-8 (Этикет и протокол официальных мероприятий): 1. Самостоятельно, на основе учебного материала и справочной литературы описать виды деловых протоколов.</div> <div>ИДЗ-9 (Национальные особенности деловых коммуникаций)</div> <div>1. Составить таблицу «Характеристика особенностей иностранных кухонь»:</div> <table><tr><td>Национальность</td><td>Особенности кухни</td><td>Не рекомендуется предлагать</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>			Национальность	Особенности кухни	Не рекомендуется предлагать			
Национальность	Особенности кухни	Не рекомендуется предлагать							

Таблица 10. **ОК6. Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства. Этап 2.**

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
---	--

Знать: Основные законы повышения квалификации профессионального мастерства .	1.Приёмы и развлечения как часть деловой культуры 2.Основные правила этикета делового общения 3. Основные позиции отношения к противоречию между этикой и бизнесом. 4.Продуктивное слушание.		
Уметь: Совершенствовать свой профессиональный уровень на основе дополнительной литературы и профессиональных знаний.	1.Основные принципы современной этики деловых отношений. 2.Ресторанный этикет. 3.Бизнес-ланч. 4.Основы ведомственного этикета. 5.Этикет в особых ситуациях		
Навыки: Владения приёмами работы по самостоятельному изучению и повышению научного образования, профессионального мастерства.	<p>ИДЗ-10 (Этикет и культура общения).  Нарисуйте несколько вариантов и обоснуйте схему размещения участников делового совещания исходя из состава: председатель, руководитель или почётный гость, другие гости и участники встречи, проводящий встречу)</p> <p>ИДЗ-11 (Деловой этикет).  1. Познакомьтесь с основными положениями этикета деловой беседы и составьте таблицу:</p> <table border="1"> <tr> <td>Как правильно вести себя во время деловой беседы</td><td>Как неправильно вести себя во время деловой беседы</td></tr> </table> <p>ИДЗ-12 (Современные взгляды на место этики в деловом общении)  1. Написать самостоятельную работу по теме: «Работа и дружба»</p> <p>ИДЗ-13 (Правила этикета)  1. Напишите самостоятельную работу по теме: «Этикет в культуре деловых отношений»</p>	Как правильно вести себя во время деловой беседы	Как неправильно вести себя во время деловой беседы
Как правильно вести себя во время деловой беседы	Как неправильно вести себя во время деловой беседы		

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль (*зачет, экзамен*), контроль самостоятельной работы студентов.

**Текущий контроль** успеваемости обучающихся осуществляется по всем видам контактной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в следующих формах:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.);
- письменная (письменный опрос, выполнение, расчетно-проектировочной и расчетно-графической работ и т.д.);
- тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в журнале занятий с соблюдением требований по его ведению.

**Промежуточная аттестация** – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля.

Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Зачет, как правило, предполагает проверку усвоения учебного материала практические и семинарских занятий, выполнения лабораторных, расчетно-проектировочных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также проверку результатов учебной, производственной или преддипломной практик. В отдельных случаях зачеты могут устанавливаться по лекционным курсам, преимущественно описательного характера или тесно связанным с производственной практикой, или имеющим курсовые проекты и работы.

Экзамен, как правило, предполагает проверку учебных достижений обучаемы по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические знания, навыки самостоятельной работы, развитие творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и их практического применения.

## **6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Полный комплект оценочных средств для оценки знаний, умений и навыков находится у ведущего преподавателя.

### **Контрольные вопросы**

1. Определение и функции общения.
2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс.
3. Стили общения, уровни, стратегии и средства.
4. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.
5. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
6. Факторы затрудняющие адекватное восприятие в общении.
7. Формы межличностного взаимодействия в общении.
8. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
9. Человек, индивид, индивидуальность, личность.
10. Концепции личности и их учёт в деловом общении.
11. Основы графологии в деловом общении.
12. Основы кинесики в деловом общении.
13. Основные закономерности проксемики.
14. Деловая беседа.
15. Деловые переговоры.

16. Деловые совещания и собрания.
17. Приём подчинённых.
18. Определение понятий «спор», цели и подходы к ведению спора. Принципы ведения спора
19. Особенности критики в споре.
20. Понятие и причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия
21. Принципы делового общения.
22. Психологически приёмы влияния на партнёра.
23. Умение слушать в деловом общении.
24. Психология и общество, психология и труд, профессиональная психология.
25. Экономическая, политическая, и правовая психология.
26. Принципы и правила успешной организации времени
27. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении.
28. Методы и навыки ведения телефонных разговоров.
29. Организации делового завтрака, обеда и ужина.
30. Внешний вид в деловых переговорах.
31. Документирование управленческой деятельности.
32. Характеристика современного делового письма и виды деловых писем.
33. Общие правила оформления документов.
34. Работа с персоналом.
35. Протокольные приёмы в деловых отношениях.
36. Приёмы и развлечения как часть деловой культуры.
37. Приглашения и подарки в деловой жизни.
38. Общепринятые техники малого разговора.
39. Основные требования делового этикета к речевому стилю юридического документа
40. Конструктивные основы Гарвардского метода ведения принципиальных переговоров

### **Вопросы для зачёта**

1. Понятие и сущность делового этикета.
2. Этикет в культуре деловых отношений.
3. Основные правила профессионального этикета.
4. Основные принципы и правила делового этикета.
5. История и основные виды этикета.
6. Приёмы и визиты в деловом мире.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Культура речи в деловом общении.

9. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.
10. Правила поведения руководителя с подчиненными, отношения между коллегами.
11. Застольный этикет.
12. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.
13. Основные виды и особенности деловых дискуссий.
14. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
15. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Этикетные нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма и переписки.
18. Особенности делового этикета стран мира.
19. Этикет работы в компьютерных сетях.
20. Невербальные средства в системе делового общения.
21. Внешний вид делового человека.
22. Деловой протокол в переговорном процессе.
23. Этикет и протокол официальных мероприятий.
24. Презентации и публичные выступления.
25. Дипломатический протокол в России.
26. Этикет в общественных местах.
27. Управленческий этикет.
28. Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.
29. Этикет в особых ситуациях.
30. Деловой этикет и коммерческая тайна.