

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

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

**Б1.В.ДВ.03.02 Деловое общение**

**Направление подготовки 38.03.01 Экономика**

**Профиль подготовки Финансы и кредит**

**Квалификация (степень) выпускника бакалавр**

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

**ОК-5:** способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**Знать:**

Этап 1. основы, принципы и методы организации делового общения;

Этап 2. различные технологии, правила и приемы эффективного общения;

**Уметь:**

Этап 1: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

Этап 2: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

**Владеть:**

Этап 1: навыками использования методов формирования и поддержания этичного климата в организации;

Этап 2: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.

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

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наимено-вание компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели		Способы оценки
		1	2	3
<b>ОК -5</b>	способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать: основы, принципы и методы организации делового общения; уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; владеть: навыками использования методов формирования и поддержания этичного климата в организации.		устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наимено-вание компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели		Способы оценки
		1	2	3
<b>ОК -5</b>	способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать: различные технологии, правила и приемы эффективного общения; уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием		устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование

	культурные различия	современных средств коммуникации; владеть: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.	
--	---------------------	--	--

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

Описание системы оценок. Таблица 3.

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
A	<b>Превосходно</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	
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.	отлично (зачтено)
C	<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.	хорошо (зачтено)

<b>D</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 (зачтено)</b>
<b>E</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 (незачтено)</b>
<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>F</b>	<b>Безусловно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.	<b>неудовлетворительно (незачтено)</b>

**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 - ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. 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: основы, принципы и методы организации	1. Что нужно понимать под культурой общения? 1) объективное восприятие партнёра 2) искусство речи

	<p>делового общения;</p> <p>3) умение устроить отношения с любым партнёром+          4) все вместе взятое</p> <p>2. Деловое общение основывается на знаниях:</p> <p>1) социологии;          2) психологии;          3) менеджмента;          4) логики;          5) всех выше перечисленных дисциплин.+</p> <p>3. Что означает этикет как наука?</p> <p>1) этикет - это правила поведения и искусство общения;+          2) этикет - это застывшие официальные манеры, простая формальность;          3) этикет - это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе;          этикет - соблюдение определенных правил.</p>
<p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p>	<p>4. В чем заключается прием «выдвижение требований в последнюю минуту»?</p> <p>1) в применении угроз и блефа;          2) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;          3) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;          в том, что когда партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.+</p> <p>5. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?</p> <p>1) как можно больше сказать самому          2) предоставить инициативу партнёру          3) задать как можно больше вопросов+          4) исключительное внимание к партнёру+</p> <p>6. К видам бесед, ориентированных на ситуацию, относятся:</p> <p>1) беседа с целью представления продаваемого продукта          2) по поводу конфликтов среди сотрудников          3) с целью заключения сделки купли-продажи +          4) по поводу награждения сотрудника</p>
<p>Навыки: навыками использования методов формирования и поддержания этичного климата в организации.</p>	<p>7. Какова цель провокационного ответа?</p> <p>1) подсказать ожидаемый ответ.          2) намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему+          3) выяснить, слушаете ли вы внимательно.          4) запутать</p> <p>8. Чем определяется первое впечатление?</p> <p>1) психическим состоянием человека          2) внешним видом+          3) неравенством позиции в данной сфере</p>

	<p>4) внешними обстоятельствами</p> <p>9. Какая аргументация наиболее эффективна?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) убеждение посредством логически значимых выводов+</li> <li>2) эмоциональная</li> <li>3) ссылка на авторитет+</li> <li>4) утверждение собственного мнения</li> </ol>
--	---

Таблица 6 - ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. 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: различные технологии, правила и приемы эффективного общения;	<p>1. Коллективное бессознательное в деловом общении может проявиться</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в непроизвольных спонтанных психических образах;</li> <li>2) в бессознательных моральных психических образах;</li> <li>3) в осознанных психических переживаниях; +</li> <li>4) в символизме передаваемой информации</li> </ol> <p>2. Креативность делового партнера характеризует:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) его способность воспринимать деловую ситуацию под новым углом зрения; +</li> <li>2) продуцирование им нестандартных решений деловой проблемы;</li> <li>3) системный анализ деловой ситуации;</li> <li>4) оригинальность и нетривиальность предлагаемых им идей.</li> </ol> <p>3. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в применении угроз и блефа;+</li> <li>2) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;</li> <li>3) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;</li> <li>4) в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.</li> </ol>
Уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;	<p>4. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) информационных вопросов;</li> <li>2) контрольных вопросов;</li> <li>3) направляющих вопросов;+</li> <li>4) провокационных вопросов;</li> <li>5) подтверждающих вопросов.</li> </ol> <p>5. Требования к характеру беседы во время переговоров:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) спокойный тон, даже в том случае, если партнер раздражен или агрессивен +</li> </ol>

	<p>2) необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая</p> <p>3) обязательны перерывы через каждые 20-30 минут</p> <p>4) нельзя использовать в речи художественные сравнения и цитаты</p> <p>6.Основное внимание при проведении деловых переговоров уделяется:</p> <p>1) манипулированию</p> <p>2) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики +</p> <p>3) человеческим взаимоотношениям</p> <p>4) творческому подходу</p>
Навыки: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.	<p>7.Факторы, влияющие на создание благоприятной атмосферы деловой беседы:</p> <p>1) квалифицированные ответы на вопросы партнера +</p> <p>2) отсутствие каких-либо нужных документов</p> <p>3) небрежно оформленные документы</p> <p>4) недостаточный интерес к обстоятельствам дела и потребностям партнера</p> <p>8.Обязательные составляющие структуры речи:</p> <p>1) вступление</p> <p>2) доказательство +</p> <p>3) создание впечатления</p> <p>4) эмоционально-психологическая напряженность</p> <p>5) изложение +</p> <p>6) заключение</p> <p>9.Правила отстаивания своей точки зрения по технике убеждения партнера:</p> <p>1) ведите аргументацию корректно по отношению к партнеру +</p> <p>2) в любой ситуации сохраняйте вежливость</p> <p>3) если Вы спорите с человеком выше Вас по рангу, то, следовательно, он прав</p> <p>4) оперируйте простыми, ясными и точными понятиями</p> <p>5) используйте метод "разжевывания" Вашей идеи для партнера</p> <p>6) старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства</p>

## **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 аудиторные 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 обучаемых 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.