

**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 Экономика предприятий (организаций)

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

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК -5	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

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК -5	способен работать в коллективе, толерантно	знать: различные технологии, правила и приемы эффективного общения;	устный опрос, письменный опрос,

	воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; владеть: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.	контрольная работа, 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 3 и 4.

Таблица 3. - Система оценок

Диапазон оценки, в баллах	Экзамен		Зачет
	европейская шкала (ECTS)	традиционная шкала	
[95;100]	A – (5+)	отлично – (5)	зачтено
[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)	удовлетворительно – (3)	незачтено
		неудовлетворительно – (2)	

Таблица 4. - Описание системы оценок

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
A	Превосходно – 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	Отлично – 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	Хорошо – 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)
D	Удовлетворительно – 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.	удовлетворительно (зачтено)
E	Посредственно – 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	удовлетворительно (незачтено)
FX	Условно неудовлетворительно – 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.	неудовлетворительно (незачтено)
F	Безусловно неудовлетворительно – 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.	неудовлетворительно (незачтено)

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 делового общения;	<p>1. Что нужно понимать под культурой общения?</p> <p>1) объективное восприятие партнёра</p> <p>2) искусство речи</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;</p> <p>2) психологии;</p> <p>3) менеджмента;</p> <p>4) логики;</p> <p>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>
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению эффективности;	<p>4. В чем заключается прием «выдвижение требований в последнюю минуту»?</p> <p>1) в применении угроз и блефа;</p> <p>2) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;</p> <p>3) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;</p> <p>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</p> <p>2) предоставить инициативу партнёру</p> <p>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</p> <p>2) по поводу конфликтов среди сотрудников</p> <p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1) подсказать ожидаемый ответ. 2) намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему+ 3) выяснить, слушаете ли вы внимательно. 4) запутать <p>8. Чем определяется первое впечатление?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) психическим состоянием человека 2) внешним видом+ 3) неравенством позиции в данной сфере 4) внешними обстоятельствами <p>9. Какая аргументация наиболее эффективна?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) убеждение посредством логически значимых выводов+ 2) эмоциональная 3) ссылка на авторитет+ 4) утверждение собственного мнения
--	--

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
<p>Знать: различные технологии, правила и приемы эффективного общения;</p>	<p>1. Коллективное бессознательное в деловом общении может проявиться</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в непроизвольных спонтанных психических образах; 2) в бессознательных моральных психических образах; 3) в осознанных психических переживаниях; + 4) в символизме передаваемой информации <p>2. Креативность делового партнера характеризует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) его способность воспринимать деловую ситуацию под новым углом зрения; + 2) продуцирование им нестандартных решений деловой проблемы; 3) системный анализ деловой ситуации; 4) оригинальность и нетривиальность предлагаемых им идей. <p>3. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 4) в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.
<p>Уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств</p>	<p>4. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) информационных вопросов; 2) контрольных вопросов; 3) направляющих вопросов; + 4) провокационных вопросов;

коммуникации;	<p>5) подтверждающих вопросов.</p> <p>5. Требования к характеру беседы во время переговоров:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) спокойный тон, даже в том случае, если партнер раздражен или агрессивен + 2) необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая 3) обязательны перерывы через каждые 20-30 минут 4) нельзя использовать в речи художественные сравнения и цитаты <p>6. Основное внимание при проведении деловых переговоров уделяется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) манипулированию 2) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики + 3) человеческим взаимоотношениям 4) творческому подходу
Навыки: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.	<p>7. Факторы, влияющие на создание благоприятной атмосферы деловой беседы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) квалифицированные ответы на вопросы партнера + 2) отсутствие каких-либо нужных документов 3) небрежно оформленные документы 4) недостаточный интерес к обстоятельствам дела и потребностям партнера <p>8. Обязательные составляющие структуры речи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) вступление 2) доказательство + 3) создание впечатления 4) эмоционально-психологическая напряженность 5) изложение + 6) заключение <p>9. Правила отстаивания своей точки зрения по технике убеждения партнера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ведите аргументацию корректно по отношению к партнеру + 2) в любой ситуации сохраняйте вежливость 3) если Вы спорите с человеком выше Вас по рангу, то, следовательно, он прав 4) оперируйте простыми, ясными и точными понятиями 5) используйте метод "разжевывания" Вашей идеи для партнера 6) старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства

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.