

**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.Б.17 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль подготовки Производственный менеджмент**

**Квалификация (степень) выпускника бакалавр**

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

ОПК -4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

### **Знать:**

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

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

### **Уметь:**

Этап 1: - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;

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

### **Владеть:**

Этап 1: - основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.

Этап 2: - навыками деловых коммуникаций.

ПК -2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

### **Знать:**

Этап 1. - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;

Этап 2.- различные способы разрешения конфликтных ситуаций

### **Уметь:**

Этап 1: - диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений;

Этап 2: - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

### **Владеть:**

Этап 1: - методами формирования и поддержания этичного климата в организации;

Этап 2: - современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.

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

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наимено- вание ком- петенции	Критерии сфор- мированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОПК -4	способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; уметь: осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; владеть: - основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование
ПК -2	владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; уметь: диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений; владеть: методами 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 ком- петенции	Критерии сфор- мированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОПК -4	способен осуществлять деловое об-	знать: различные технологии, правила и приемы эффективного	устный опрос, письменный оп-

	щение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	общения уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. владеть: навыками деловых коммуникаций	рос, контрольная работа, компьютерное тестирование -
ПК -2	владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	знать: различные способы разрешения конфликтных ситуаций; уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.	устный опрос, письменный опрос, 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.

Система оценок. Таблица 3.

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

Описание системы оценок. Таблица 4.

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)
D	<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.	удовлетворительно (зачтено)
E	<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	удовлетворительно (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 (незачтено)</b>
<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.	

**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 – ОПК -4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации 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 делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;	<p>1. Массовая коммуникация - это:</p> <p>А) процесс потребления информации массовой аудиторией</p> <p>Б) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.+</p> <p>2. Какая коммуникация имеет целью оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения</p> <p>А) ритуальная коммуникации</p> <p>Б) экспрессивная коммуникации</p> <p>В) суггестивная коммуникации+</p> <p>3. Различные дистанционные зоны и выражение себя невербальными средствами зависят от:</p> <p>А) культурных традиций</p> <p>Б) взаимоотношений между людьми+</p> <p>В) уровня образования</p>

	Г) национальных особенностей
Уметь: осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;	<p>4. При проведении деловых переговоров основное внимание уделяется:</p> <p>А) действиям Б) процессу В) манипулированию Г) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики+</p> <p>5. Особенности деловой беседы...</p> <p>А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем + В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем</p> <p>6. На какой стадии происходит процесс разработки вариантов соглашения сторон?</p> <p>А) подготовки переговоров Б) процесса переговоров В) достижения согласия+</p>
Навыки: основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	<p>7. Подходы к месту проведения совещания</p> <p>А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания; Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;+ В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.</p> <p>8. Процесс разработки вариантов соглашения сторон характеризует стадию деловых переговоров?</p> <p>А) подготовки переговоров Б) процесса переговоров+ В) достижения согласия</p> <p>9. Деловая беседа может...</p> <p>А) предварять переговоры + Б) вредить переговорам В) быть их составной частью + Г) способствовать конфликтной ситуации</p>

Таблица 6 - ОПК -4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации 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. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?</p> <p>А) информационных вопросов;      Б) контрольных вопросов;      В) направляющих вопросов;+      Г) провокационных вопросов;      Д) подтверждающих вопросов.</p> <p>2. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Даный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:</p> <p>А) активное рефлексивное слушание+      Б) нерефлексивное слушание      В) эмпатическое слушание</p> <p>3. Достаточность аргументов</p> <p>А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;      Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;      В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис. +</p>
Уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	<p>4. Первым этапом переговорного процесса может быть...</p> <p>А) ультиматум      Б) ознакомительная встреча (деловая беседа) +      В) обсуждение претензий      Г) встреча экспертов</p> <p>5. К средствам коммуникации относятся:</p> <p>А) технические средства связи;      Б) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, коммуникационное пространство;      В) вербальные, невербальные, технические средства+</p> <p>6. Цель деловых переговоров</p> <p>А) оказывать давление на партнёра      Б) достижение делового соглашения+      В) добиться односторонней выгоды      Г) выслушать собеседника</p>

Навыки: навыками деловых коммуникаций.	<p>7. К видам бесед, ориентированных на ситуацию, относятся:</p> <p>А) беседа с целью представления продаваемого продукта      Б) по поводу конфликтов среди сотрудников+      В) с целью заключения сделки купли-продажи</p> <p>8. Черты свободного оперативного совещания</p> <p>А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;      Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;      В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.+</p> <p>9. Деструктивные цели спора-дискуссии или участников спора:</p> <p>А) расколоть участников спора на две непримиримые группы      Б) завести решение проблемы в тупик +      В) опровергнуть ненаучный, некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи      Г) превратить дискуссию в схоластический спор.</p>
--	--

Таблица 7 – ПК -2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде 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: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;	<p>1. Истинность аргументов</p> <p>А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, которые вообще ни у кого не вызывают сомнения;+      Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;      В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.</p> <p>2. Какова цель провокационного ответа?</p> <p>А) подсказать ожидаемый ответ.      Б) намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему+      В) выяснить, слушаете ли вы внимательно.      Г) запутать</p> <p>3. Эффективность коммуникации определяется:</p> <p>А) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств+      Б) личным мнением руководителя организации;      В) количеством сэкономленных в результате коммуникации средств</p>

<p>Уметь: диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений;</p>	<p>4. Деловой этикет включает в себя группы правил      А) нормы, взаимодействие равных по статусу      Б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного      В) требования руководителя к высшему управленческому звену      Г) приказы подчиненного для руководителя</p> <p>5. Главное требование культуры общения по телефону – это...      А) краткость (лаконичность) изложения      Б) длительность общения      В) четкость изложения      Г) жесткость в разговоре</p> <p>6. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...      А) вышестоящее руководство      Б) работники      В) партнеры      Г) организация в целом</p>
<p>Навыки: методами формирования и поддержания этичного климата в организации;</p>	<p>7. Провокационный ответ имеет цель      А) подсказать ожидаемый ответ.      Б) намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему.      В) выяснить, слушаете ли вы внимательно.      Г) запутать</p> <p>8. Факторы, влияющие на создание благоприятной атмосферы деловой беседы      А) дружелюбное приветствие;      Б) отсутствие каких-либо нужных документов      В) свободное и уверенное изложение своей точки зрения      Г) недостаточный интерес к обстоятельствам дела и потребностям партнера</p> <p>9. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:      А) организация и коррекция деятельности работников      Б) мотивирование деятельности подчиненных      В) обеспечение представительства группы      Г) все ответы верны</p>

Таблица 8 – ПК -2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде Этап 2

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

Знать: различные способы разрешения конфликтных ситуаций	<p>1. Выход из конфликта предполагает –</p> <p>А) эскалацию конфликта Б) игнорирование ситуации В) определение причины конфликта + Г) поиск путей решения конфликта</p> <p>2. К предпосылкам возникновения конфликта в деловом общении относятся:</p> <p>А) категоричность суждений партнеров Б) наличие разногласий в решении деловой проблемы В) агрессивность деловых партнеров Г) все ответы верны+</p> <p>3. Картография конфликта помогает установить:</p> <p>А) истинные мотивации и опасения конфликтующих партнеров Б) сущность проблемы конфликта + В) подлинные интересы и потребности противоборствующих партнеров</p>
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	<p>4. Причины агрессивного поведения во время переговоров:</p> <p>А) отсутствие коммуникативной деловой культуры Б) отсутствие знаний психологии деловых отношений В) агрессия - эффективный способ ведения переговоров Г) агрессия используется как дополнительный импульс собственной активности</p> <p>5. Ошибки при проведении самопрезентации:</p> <p>А) неумение соблюдать корректную или доброжелательную мимику Б) несоблюдение требований моды к одежде В) соблюдение правил этикета Г) соблюдение правил манипулирования</p> <p>6. Управление ходом переговоров осуществляется с помощью ...</p> <p>А) информационных вопросов; Б) контрольных вопросов; В) направляющих вопросов; Г) провокационных вопросов; Д) подтверждающих вопросов.</p>
Навыки: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.	<p>7. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?</p> <p>А) как можно больше сказать самому Б) предоставить инициативу партнёру В) задать как можно больше вопросов Г) исключительное внимание к партнёру</p> <p>8. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...</p> <p>А) авантюризм Б) профессиональный уровень</p>

	<p>В) малоопытность Г) полномочия и сферу ответственности</p> <p>9. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?</p> <p>А) в применении угроз и блефа; Б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить; В) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования; Г) в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.</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 обучаемы по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические зна-

ния, 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.