

**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 этического климата в организации;

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

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
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 этического 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
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

2. 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]	A – (5+)	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	B – (5)		
[70,85)	C – (4)	хорошо – (4)	
[60;70)	D – (3+)	удовлетворительно – (3)	
[50;60)	E – (3)		
[33,3;50)	FX – (2+)	неудовлетворительно – (2)	незачтено
[0;33,3)	F – (2)		

Описание системы оценок. Таблица 3.

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	отлично (зачтено)

	баллов, близким к максимальному.	
В	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.	
С	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)
Д	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)
Е	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)
Ф	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.	
--	--	--

3. 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;	1. Массовая коммуникация - это: А) процесс потребления информации массовой аудиторией Б) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.+ 2.Какая коммуникация имеет целью оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения А) ритуальная коммуникации Б) экспрессивная коммуникации В) суггестивная коммуникации+ 3. Различные дистанционные зоны и выражение себя невербальными средствами зависят от: А) культурных традиций Б) взаимоотношений между людьми+ В) уровня образования Г) национальных особенностей
Уметь: осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;	4. При проведении деловых переговоров основное внимание уделяется: А) действиям Б) процессу В) манипулированию Г) соблюдению строгому следованию нормам деловой этики+ 5. Особенности деловой беседы... 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 6. На какой стадии происходит процесс разработки вариантов соглашения сторон? А) подготовки переговоров Б) процесса переговоров В) достижения согласия+
Навыки: основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	7. Подходы к месту проведения совещания 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. 8. Процесс разработки вариантов соглашения сторон характеризует стадию деловых переговоров? А) подготовки переговоров Б) процесса переговоров+ В) достижения согласия 9. Деловая беседа может... А) предварять переговоры + Б) вредить переговорам В) быть их составной частью + Г) способствовать конфликтной ситуации

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.	1. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки? А) информационных вопросов; Б) контрольных вопросов; В) направляющих вопросов;+ Г) провокационных вопросов; Д) подтверждающих вопросов. 2. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении: А) активное рефлексивное слушание+ Б) нерефлексивное слушание В) эмпатическое слушание

	3. Достаточность аргументов 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. +
Уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	4. Первым этапом переговорного процесса может быть... А) ультиматум Б) ознакомительная встреча (деловая беседа) + В) обсуждение претензий Г) встреча экспертов 5. К средствам коммуникации относятся: А) технические средства связи; Б) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, коммуникационное пространство; В) вербальные, невербальные, технические средства+ 6. Цель деловых переговоров А) оказать давление на партнёра Б) достижение делового соглашения+ В) добиться односторонней выгоды Г) выслушать собеседника
Навыки: навыками деловых коммуникаций.	7. К видам бесед, ориентированных на ситуацию, относятся: А) беседа с целью представления продаваемого продукта Б) по поводу конфликтов среди сотрудников+ В) с целью заключения сделки купли-продажи 8. Черты свободного оперативного совещания 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.+ 9. Деструктивные цели спора-дискуссии или участников спора: 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.

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;	1. Истинность аргументов 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. 2. Какова цель провокационного ответа? А)подсказать ожидаемый ответ. Б)намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему+ В)выяснить, слушаете ли вы внимательно. Г)запутать 3. Эффективность коммуникации определяется: А) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств+ Б) личным мнением руководителя организации; В) количеством сэкономленных в результате коммуникации средств
Уметь: диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений;	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 5. Главное требование культуры общения по телефону – это... А) краткость (лаконичность) изложения Б) длительность общения В) четкость изложения Г) жесткость в разговоре 6. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются... А) вышестоящее руководство Б) работники В) партнеры Г) организация в целом
Навыки: методами формирования и поддержания этического климата в организа-	7. Провокационный ответ имеет цель А)подсказать ожидаемый ответ. Б)намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему.

ции;	В)выяснить, слушаете ли вы внимательно. Г)запутать 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 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
------	---

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

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 способы разрешения конфликтных ситуаций	1. Выход из конфликта предполагает – А) эскалацию конфликта Б) игнорирование ситуации В) определение причины конфликта + Г) поиск путей решения конфликта 2. К предпосылкам возникновения конфликта в деловом общении относятся: А) категоричность суждений партнеров Б) наличие разногласий в решении деловой проблемы В) агрессивность деловых партнеров Г) все ответы верны+ 3. Картография конфликта помогает установить: А) истинные мотивации и опасения конфликтующих партнеров Б) сущность проблемы конфликта + В) подлинные интересы и потребности противоборствующих партнеров
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать	4. Причины агрессивного поведения во время переговоров: 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

предложения по повышению их эффективности;	5. Ошибки при проведении самопрезентации: А) неумение соблюдать корректную или доброжелательную мимику Б) несоблюдение требований моды к одежде В) соблюдение правил этикета Г) соблюдение правил манипулирования 6. Управление ходом переговоров осуществляется с помощью ... А) информационных вопросов; Б) контрольных вопросов; В) направляющих вопросов; Г) провокационных вопросов; Д) подтверждающих вопросов.
Навыки: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.	7. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении? А) как можно больше сказать самому Б) предоставить инициативу партнёру В) задать как можно больше вопросов Г) исключительное внимание к партнёру 8. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его... А) авантюризм Б) профессиональный уровень В) малоопытность Г) полномочия и сферу ответственности 9. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»? 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.

4. 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 семинарские занятия, 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.