

**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.18 Деловые коммуникации

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация 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: Социально-психологические аспекты коммуникации.

Этап 2: Основы делового общения в организации.

Уметь:

Этап 1: Осуществлять деловое общение и публичные выступления.

Этап 2: Вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Владеть:

Этап 1: Специальной терминологией.

Этап 2: Навыками эффективного устного, письменного делового общения, ведения переговоров, совещаний.

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	4
ОПК-4	способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	знатъ: социально-психологические аспекты коммуникации; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления; владеть: специальной терминологией.	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	4
ОПК-4	способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	знатъ: основ делового общения в организации; уметь: вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть: навыками эффективного устного, письменного де-	устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, компьютерное тестирование

	вать электронные коммуникации	лового общения, ведения переговоров, совещаний.	
--	-------------------------------	---	--

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) хорошо – (4) удовлетворительно – (3) неудовлетворительно – (2)	зачтено не 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)		

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 (не зачтено)
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 (не зачтено)
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 (не зачтено)

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: социально-психологические ас-	1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

пекты коммуникации	<p>1) интеллектуального и делового 2) эмоционального и культурного 3) эмоционального и интеллектуального 4) рационального и делового</p> <p>2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) верbalных и устных 2) верbalных и неверbalных 3) письменных и неверbalных 4) устных и неверbalных <p>3. Верbalные коммуникации осуществляются с помощью сообщений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) устных и письменных 2) слов и жестов 3) жестов и мимики 4) устных и бессловесных <p>4. Неверbalные коммуникации осуществляются посредством языка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) языка тела и слов 2) языка телодвижений и письменной речи 3) устной речи и ее параметров 4) языка телодвижений и диапазонов речи.
Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления	<p>5. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обмен информацией 2) введение в заблуждение собеседника 3) поддержание деловых контактов 4) поиск новых рабочих идей <p>6. В зависимости от состава участников деловые беседы делятся на:</p> <p>(исключите лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) беседа с потенциальным сотрудником 2) беседа руководителя с сотрудником 3) беседа партнеров 4) регламентированные беседы <p>7. На каком этапе делового обсуждения участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д.?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) на начальном 2) в середине обсуждения 3) в конце встречи 4) в процессе знакомства
Навыки: владеть специальной терминологией	<p>8. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) субъектами коммуникации 2) объектами коммуникации 3) субъектами и объектами коммуникации 4) объектами и предметами коммуникации <p>9. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования

	<p>ния информации</p> <p>3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации</p> <p>4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации</p> <p>10. Для адекватного восприятия информации необходимо единство:</p> <p>1) кодирования и шифровки информации</p> <p>2) расшифровки и декодирования информации</p> <p>3) кодирования и декодирования информации</p> <p>4) кодирования и перекодирования информации</p> <p>11. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:</p> <p>1) коммуникатор</p> <p>2) реципиент</p> <p>3) информатор</p> <p>4) декодер</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: основы делового общения в организации	<p>1. Ошибки, статусные различия, разные уровни культуры являются причинами:</p> <p>1) помех и декодирования информации</p> <p>2) барьеров и помех в коммуникации</p> <p>3) информирования и дезинформирования</p> <p>4) адекватности восприятия информации</p> <p>2. Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется:</p> <p>1) представление</p> <p>2) презентация</p> <p>3) знакомство</p> <p>4) ознакомление</p> <p>3. Презентация, предполагающая активное взаимодействие клиента и агента на самой ранней стадии общения, называется:</p> <p>1) комплиментарный подход</p> <p>2) подход со ссылкой</p> <p>3) предварительный подход</p> <p>4) подход с вопросами</p>
Уметь: вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>4. Каких типов совещаний не бывает на фирмах?</p> <p>1) совещания по планированию</p> <p>2) совещания по мотивации труда</p> <p>3) совещания по внутрифирменной организации</p> <p>4) совещания о деятельности членов правительства</p> <p>5. Какие выделяют стили ведения переговоров? Исключите лишнее.</p>

	<p>1) мягкие 2) жесткие 3) среднежесткие 4) рациональные</p> <p>6. Какие выделяют основания ведения переговоров? Исключите лишнее.</p> <p>1) споры 2) общие интересы 3) сотрудничество 4) бесспорность позиций</p>
Навыки: владеть навыками эффективного устного, письменного делового общения, ведения переговоров, совещаний	<p>7. Какая из последовательностей стадий ведения переговоров правильна?</p> <p>1) анализ, планирование, дискуссия 2) анализ, дискуссия, знакомство 3) дискуссия, анализ, планирование 4) планирование, анализ, дискуссия</p> <p>8. Пресс-конференция – это</p> <p>1) мероприятие для сотрудников 2) мероприятие для СМИ 3) мероприятие для соратников 4) мероприятие для соперников</p> <p>9. Критерием эффективности деловых переговоров является</p> <p>1) достижение согласия 2) страх партнера 3) договоренность о встрече 4) вежливость партнера</p> <p>10. К способам ведения переговоров относятся (исключите лишнее)</p> <p>1) приспособление 2) уклонение 3) борьба 4) компромисс</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 практических 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.