

**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

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: 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

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 поддержи-	знать: 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 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)	не зачтено
[50;60)	E – (3)		
[33,3;50)	FX – (2+)	неудовлетворительно – (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.	отлично (зачтено)
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.	
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.	

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	1) интеллектуального и делового 2) эмоционального и культурного 3) эмоционального и интеллектуального 4) рационального и делового 2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций: 1) вербальных и устных 2) вербальных и невербальных 3) письменных и невербальных 4) устных и невербальных 3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений: 1) устных и письменных 2) слов и жестов 3) жестов и мимики 4) устных и бессловесных 4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка: 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	5. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее): 1) обмен информацией 2) введение в заблуждение собеседника 3) поддержание деловых контактов 4) поиск новых рабочих идей 6. В зависимости от состава участников деловые беседы делятся на: (исключите лишнее) 1) беседа с потенциальным сотрудником 2) беседа руководителя с сотрудником 3) беседа партнеров 4) регламентированные беседы 7. На каком этапе делового обсуждения участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д.? 1) на начальном 2) в середине обсуждения 3) в конце встречи 4) в процессе знакомства
Навыки: владеть специальной терминологией	8. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными: 1) субъектами коммуникации 2) объектами коммуникации 3) субъектами и объектами коммуникации 4) объектами и предметами коммуникации 9. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность): 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использова-

	<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>

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

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 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 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.