

**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.22 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки (специальность)38.03.04.Государственное и  
муниципальное управление**

**Профиль подготовки (специализация)Государственная и муниципальная служба  
Квалификация (степень) выпускника бакалавр**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования .....	3
3. Шкала оценивания .....	5
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 ...	7
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	9
6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	10

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

### **Наименование и содержание компетенции:**

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

**Знать:** 1 этап: основы коммуникационного процесса в организации

2 этап: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения

**Уметь:** 1 этап : грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;

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

**Владеть:** 1 этап: владеть специальной терминологией

2 этап: навыками деловых коммуникаций

2. ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

**Знать:** 1 этап: основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций роль неверbalных коммуникаций в деловом общении;

2 этап: типы организационной культуры и методы ее формирования

**Уметь:** 1 этап: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией;

2 этап: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры

**Владеть:** 1 этап: организации командного взаимодействия для решения управленческих задач;

2 этап: анализа проведенной деловой встречи и с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.

## **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	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать	Знать основы коммуникационного процесса в организации Уметь грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; анализировать	- тестирование; - индивидуальные задания в рабочей тетради; - устный опрос; - фронтальный опрос.

	электронные коммуникации	проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок Владеть специальной терминологией.	
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые организационные коммуникации и	Знать основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций роль неверbalных коммуникаций в деловом общении; Уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; Владеть организацией командного взаимодействия для решения управленческих задач;	- тестирование; - индивидуальные задания в рабочей тетради; - устный опрос; - фронтальный опрос.

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Знать принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения Уметь анализировать	- тестирование; - индивидуальные задания в рабочей тетради; - устный опрос; - фронтальный опрос.

	и поддерживать электронные коммуникации	коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; Владеть навыками деловых коммуникаций	
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые организационные коммуникации	<p>Знать типы организационной культуры и методы ее формирования</p> <p>Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры</p> <p>Владеть анализа проведенной деловой встречи и с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- индивидуальные задания в рабочей тетради;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- фронтальный опрос.</li> </ul>

1 – указывается наименование компетенции, закрепленной за дисциплиной в соответствии с РУП «Распределением компетенций».

2 – прописывается содержание компетенции в отглагольной форме настоящего времени.

3 – указываются требования «знать», «уметь», «владеть».

4 – указываются формы, с помощью которых можно оценить будущую сформированность компетенции(ий).

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

Таблица 4 - Описание системы оценок

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
<b>A</b>	<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</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)
<b>C</b>	<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)

<b>D</b>	<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.	<b>Удовлетворительно (зачислено)</b>
<b>E</b>	<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	<b>Удовлетворительно (незачислено)</b>
<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 (незачислено)</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.	<b>неудовлетворительно (незачислено)</b>

**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 - Код и наименование компетенции. Этап 1  
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

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

опыта деятельности	
Знать: основы коммуникационного процесса в организации	<p>1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория Коммуникация как основа деловых отношений.</p> <p>2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</p> <p>3 Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</p> <p>4 Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.</p>
Уметь: грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок	<p>5 Конфликты в деловых отношениях, их причины.</p> <p>6 Динамика и интенсивность конфликтов.</p> <p>7 Межкультурные особенности деловых контактов</p>
Навыки: Владение специальной терминологией.	8. Стратегии выхода из конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере

Таблица 6 - Код и наименование компетенции. Этап 1  
ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

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 речевой, логической культуры деловых коммуникаций роль невербальных коммуникаций в деловом общении;	<p>1. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.</p> <p>2. Деловое совещание, его цели и проведение.</p> <p>3. Деловая беседа, ее разновидности.</p> <p>4. Презентация как форма деловой коммуникации.</p> <p>5. Пресс-конференция, ее организация и проведение.</p>

Уметь: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией;	6. Формирование атракции в деловых отношениях. 7. Интерактивный аспект делового общения.
Навыки: Владение организацией командного взаимодействия для решения управленческих задач;	8. Деловые приемы, их коммуникативный смысл

Таблица 7 - Код и наименование компетенции. Этап 2  
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

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: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения	1. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров. 2. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 3. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	4. Проблема совместимости и сработанности в группе. 5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
Навыки: Владение навыками деловых коммуникаций	6. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении. 7. Самопрезентация в деловых контактах

Таблица 8 - Код и наименование компетенции. Этап 2  
ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

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: типы организационной культуры и методы ее формирования	<p>1. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.</p> <p>2. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.</p> <p>3. Перцептивный аспект делового общения.</p>
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры	<p>4. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.</p> <p>5. Подготовка к публичным выступлениям.</p> <p>6. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.</p>
Навыки: Владение анализа проведенной деловой встречи и с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.	<p>7. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.</p> <p>8. Деловое совещание, его цели и проведение.</p> <p>9. Деловая беседа, ее разновидности.</p> <p>10. Презентация как форма деловой коммуникации.</p> <p>11. Пресс-конференция, ее организация и проведение.</p>

*Преподавателем представляются типовые контрольные задания , необходимые для оценки знаний, умений, навыков. Типовые контрольные задания – это образцы заданий, по которым в последствии обучающийся будет проходить контроль знаний, умений, навыков, в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации. Форма типовых контрольных заданий может быть в виде открытых/закрытых тестов, на соотношение наименований, а также в виде билетов.*

## **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 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.