

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра управления и маркетинга в АПК

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

Е.В. Закшевская Е.В. Закшевская

15.10.2015 г.

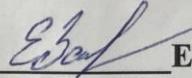
Фонд оценочных средств

по дисциплине **Б1.Б.41 Коммуникация**

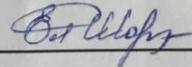
по специальности **36.05.01 – «Ветеринария»**

Составитель: Котарева А.О.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Коммуникация» для специальности 36.05.01 «Ветеринария» рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании кафедры управления и маркетинга в АПК (протокол № 3 от 15.10.15).

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор  Е.В. Закшевская

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Коммуникация» для специальности 36.05.01 «Ветеринария» рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии факультета ветеринарной медицины и технологии животноводства (протокол № 2 от 15.10.15).

Председатель методической комиссии  Е.И. Шомина

МЕТОД. КОМИССИЯ ФВЖ
ПРОТОКОЛ № 2 от 15.10.15
ПРЕДС. ШОМИНА Е.И.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК-6	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+	+			+		+		+		+
ОПК -1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		+					+			+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	Зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устные и письменные формы речевой коммуникации; - виды, содержание и особенности устных деловых коммуникаций; - основы невербального общения и его основные средства; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, - применять и распознавать невербальные средства общения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования письменной и устной деловой речи, - использования средств вербальной и невербальной коммуникации. 	1,2,5,7,9,11	Сформированные знания процесса коммуникации, форм и видов коммуникации, функций и уровней коммуникации; понятий «вербальная» и «невербальная» коммуникация; видов, содержания и особенностей устных и письменных деловых коммуникаций, основные правила и нормы знакомства, обязанности протокольной службы, сущность деловой беседы и деловой дискуссии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4	Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4	Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4

ОПК -1	<p>Знать: – способы решения стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p> <p>Уметь: – решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры; – применять информационные технологии для решения стандартных задачи профессиональной деятельности; – применять на практике принципы защиты информации.</p>	2,7,10,11	Знать дистанционные средства деловых коммуникаций, направление коммуникаций, особенности межличностных коммуникаций, правила служебного этикета, формы общения со СМИ	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	<i>Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4)</i>	<i>Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из раздела 3.2 Тесты из задания 3.3 Реферат из задания 3.4</i>
--------	---	-----------	---	--	-------------------------------------	--	---	---

	Владеть: – методами поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных технологий с учетом требований информационной безопасности.						
--	---	--	--	--	--	--	--

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№ Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-6	Знать: - устные и письменные формы речевой коммуникации; - виды, содержание и особенности устных деловых коммуникаций; - основы невербального общения и его основные средства; Уметь: - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, - применять и распознавать невербальные средства общения; Владеть: - использования письменной и устной деловой речи,	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	зачет	Задания из раздела 3.1 и 3.2	Задания из раздела 3.1 и 3.2	Задания из раздела 3.1 и 3.2

	- использования средств вербальной и невербальной коммуникации.					
ОПК -1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способы решения стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры; – применять информационные технологии для решения стандартные задачи профессиональной деятельности; – применять на практике принципы защиты информации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных технологий с учетом требований информационной безопасности. 	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	зачет	Задания из раздела 3.1 и 3.2	Задания из раздела 3.1 и 3.2	Задания из раздела 3.1 и 3.2

2.4 Критерии оценки на зачете

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии
Зачтено	<i>Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, логически правильно излагает ответы на вопросы; дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным учебной программой; умение привести практический пример использования конкретных приемов и методов по специфике изучаемой дисциплины; наличие собственной точки зрения по проблеме и умение ее защитить.</i>
Не зачтено	<i>Обучающийся демонстрирует крайне фрагментарные знания в рамках учебной программы, не владеет терминологией, допускает грубые ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.</i>

2.5 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55 % баллов за задания теста.
Продвинутый	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

2.7 Допуск к сдаче зачета

1. *Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.*
2. *Выполнение домашних заданий.*
3. *Активное участие в работе на занятиях.*

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

3.1. Вопросы к экзамену

Не предусмотрены

3.2. Вопросы к зачету

1. Коммуникация, ее компоненты и этапы коммуникационного процесса.
2. Многообразие форм коммуникации.
3. Основные составляющие первого впечатления.
4. Официальное представление. Нюансы и подводные камни и способы их обойти.
5. Правила составления, использования и представления визитных карточек.
6. Невербальные средства в деловой коммуникации.
7. Национальные особенности невербального общения.
8. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
9. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
10. Каковы основные жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?
11. Коммуникативные, социальные и психологические роли.
12. Понятие и структура личности.
13. Философская концепция личности З.Фрейда.
14. Философская концепция личности К.Юнга.
15. Психологическая составляющая деловых коммуникаций.
16. Вербальные средства деловых коммуникаций.
17. Речь как средство утверждения социального статуса.
18. Споры, конфликты, стрессы и их преодоление.
19. Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе.
20. Что вы знаете о правилах общения с коллегами с ограниченными физическими возможностями.
21. Сущность и особенности «рабочей группы» (коллектива).
22. Причины неэффективной работы коллектива.
23. Этика делового общения по горизонтали.
24. Этика делового общения по вертикали.
25. Особенности и правила современного протокола организации.
26. Офис как часть маркетинговой стратегии фирмы.
27. Правила ведения делового телефонного разговора, когда Вам звонят.
28. Правила ведения делового телефонного разговора, когда Вы звоните.
29. Приемы рационализации телефонного общения.
30. Основные правила ведения деловой переписки по электронной почте.
31. В чем специфика факсимильной связи?
32. Особенности и составление организационно-распорядительной документации.
33. Основные принципы письменных деловых коммуникаций.

34. Деловые письма и правила их составления.
35. Азы составления профессионального резюме.
36. Правила оформления коммерческих контрактов.
37. Основы составления рекламного текста.
38. Правила организации и проведения деловых совещаний?
39. Как сделать презентацию незабываемым событием?
40. Принципы поведения на переговорах. Качества необходимые переговорщику.
41. Способы взаимодействия в переговорах.
42. Тактики, применяемые при проведении деловых переговоров.
43. Национальные стили ведения деловых переговоров.
44. Какие формы общения со СМИ вы знаете?
45. Что представляет собой пресс-конференция и ее структура?
46. Правила выбора делового костюма и его альтернативы.
47. Аксессуары мужского и женского делового костюма.
48. Дресс-код на различных приемах.
49. Роль трапезного этикета в решении профессиональных проблем.
50. Основные правила делового этикета за столом.
51. Виды и правила проведения официальных приемов.
52. Каков порядок размещения гостей на официальной трапезе?
53. Каков порядок размещения и использования предметов сервировки стола в трапезном этикете?
54. Каковы особенности делового обеда?
55. Каковы особенности делового ужина?
56. Каковы особенности приема «шведский стол»
57. Каковы особенности делового обеда?
58. Специфика и различия приемов «Бокал вина» и «Фуршета».
59. Каковы особенности гастрономического этикета?
60. Социокультурные особенности деловых коммуникаций.
61. Гендерные особенности деловых коммуникаций.
62. Этикет деловых подарков.
63. Деловой туризм.
64. Бизнес-этикет – инструмент построения карьеры.
65. Роль коммуникаций в деловых отношениях.

3.3 Тестовые задания

Вопрос № 1: Термин «коммуникация» в теории коммуникации означает:

1. телефонную связь
2. общение, связь
3. оповещение
4. телеконференцию

Вопрос № 2: Укажите верное определение коммуникативной ошибки:

1. акт коммуникации состоялся, но получатель неверно интерпретировал сообщение
2. акт коммуникации не состоялся, потому что адресант не нашел адресата
3. акт коммуникации состоялся, но получатель сделал все наоборот
4. акт коммуникации не состоялся из-за того, что адресат не знает кода

Вопрос № 3: Укажите верное определение коммуникативной неудачи:

1. получатель получил лишь 50% информации
2. получатель получил лишь 20% информации
3. акт коммуникации состоялся, но получатель сделал все наоборот
4. акт коммуникации не состоялся

Вопрос № 4: Какими признаками характеризуется содержательная сторона речи:

1. богатством, значительностью и доказательностью мыслей
2. эмоциональной окрашенностью
3. влиянием на мысли, чувства и волю слушателя
4. уровнем речевой культуры

Вопрос № 5: какая из перечисленных сторон речевой деятельности состоит во влиянии на мысли, чувства и волю слушателя

1. Содержательная
2. Побудительная
3. Выразительная
4. Рассудительная

Вопрос № 6: Какие языковые средства не допускаются в официально-деловой речи

1. Международная лексика
2. Аббревиатуры
3. Диалектизмы
4. Термины

Вопрос № 7: Выделите неверное утверждение: «Невербальные средства общения...

1. помогают предопределить характер будущего общения и выбрать правильный стиль взаимодействия с партнёром»

2. экономят использование вербальных средств»
3. не способствуют идентификации партнера по общению»
4. маскируют истинное состояние личности»

Вопрос № 8: Элементами, какого научного направления невербальных средств коммуникации, являются жесты, мимика, позы и взгляды

1. Кинесика
2. Такесика
3. Экстралингвистика
4. Просодика

Вопрос № 9: Какое из перечисленных научных направлений изучает ритмико-интонационные стороны речи

1. Кинесика
2. Такесика
3. Экстралингвистика
4. Просодика

Вопрос № 10: К какому виду прикосновений в такесики относится «рукопожатие»

1. Профессиональные
2. Ритуальные
3. Дружеские
4. Любовные

Вопрос № 11: Какая область психической структуры личности, по утверждению Фрейда, служит источником всех психических сил и энергии личности

1. Сверх-Я
2. Оно
3. Предсознательное
4. Анима

Вопрос № 12: Какая область психической структуры личности, по мнению Фрейда, является продуктивным источником психической силы и энергии для взаимодействия с реальностью и прежде всего с явлениями моральной и культурной жизни

1. Сверх-Я
2. Оно
3. Предсознательное
4. Анима

Вопрос № 13: Какое понятие юнговской «аналитической психологии» представляет общечеловеческий опыт, характерный для всех рас и народностей

1. Индивидуальное бессознательное
2. Коллективное бессознательное
3. Персона
4. Эго

Вопрос № 14: Какой архетип личности, по мнению К. Юнга есть нечто среднее между сознательным и бессознательным, центр тотальной личности

1. Анимус
2. Персона
3. Самость
4. Анима

Вопрос № 15: Что является основой для принципа деловой этики: «Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании»

1. учение древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными

2. взгляды Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т.п.

3. заповеди всемирных религий, призывающих к добру и состраданию

4. теория Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества

Вопрос № 16: Что является основой для принципа деловой этики: «Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию»

1. учение древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными

2. взгляды Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т.п.

3. заповеди всемирных религий, призывающих к добру и состраданию

4. теория Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества

Вопрос № 17: Что является основой для принципа деловой этики: «Никогда не делай того, о чём нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное»

1. учение древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными

2. взгляды Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т.п.

3. заповеди всемирных религий, призывающих к добру и состраданию

4. теория Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества

Вопрос № 18: Какое утверждение не относится к общим правилам этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении

1. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее

2. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно

3. Допускается хлопнуть человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу

4. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову

Вопрос № 19: Какое утверждение не относится к общим правилам этикета при общении с людьми, имеющими плохое зрение и незрячими

1.Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите

2.Опишите коротко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов

3.Не отнимайте и не стискивайте трость человека

4.Неуместно употреблять выражение «смотреть»

Вопрос № 20: Укажите верное обращение при общении с людьми с ограниченной мобильностью

1.Человек с инвалидностью

2.Человек с ограниченными возможностями,

3.С дефектом здоровья

4.С недостатком здоровья

Вопрос № 21: Как называется наука, основанная на теории психологических типов К.Г. Юнга и имеющая большое значение для применения в определении профессиональных склонностей людей

1.Социология

2.Психология

3.Ольфакторика

4.Соционика

Вопрос № 22: Выберите психологический тип, подходящий под описание: «Люди данного типа обращают внимание преимущественно на свой внутренний мир и на взаимоотношения между людьми. Письменная речь дается им легче устной. Обычно не жестикулируют или жестикулируют мало. Лица малоподвижны»

1.Флегматики

2.Экстраверты

3.Меланхолики

4.Интроверты

Вопрос № 23: Какая планировка пространства подходит главным образом для динамично развивающихся организаций и больших компаний

1.Офис кабинетного типа для одного-двух человек

2.Офис кабинетного типа для коллектива от трех человек

3.Открытое пространство

4.Комбинированный офис

Вопрос № 24: Какая планировка пространства подходит главным образом для группы проектировщиков, программистов, дизайнеров, занятых в одном проекте

1.Офис кабинетного типа для одного-двух человек

2.Офис кабинетного типа для коллектива от трех человек

3.Открытое пространство

4.Комбинированный офис

Вопрос № 25: Какая планировка пространства развивает дух коллективизма, гарантирует уединенность сотрудников, создает комфортность и ясность пространственной организации

1.Офис кабинетного типа для одного-двух человек

2.Офис кабинетного типа для коллектива от трех человек

3.Открытое пространство

4.Комбинированный офис

Вопрос № 26: Какие виды рабочих групп выделяют по характеру деятельности

1.государственные, смешанные, частные

2.производственные, торговые, научные, учебные, воинские

3.первичные и вторичные

4. постоянные и временные

Вопрос № 27: Какая сфера отношений между членами рабочей группы связана с реализацией потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива

1. Профессиональная сфера
2. Ценностно-мировозренческая
3. Сфера межличностных отношений
4. Коммуникативная

Вопрос № 28: Какой тип взаимоотношений внутри коллективов описывает утверждение: «Внимание руководителя полностью сосредоточено на решении производственных задач. Человеческий фактор либо недооценивается, либо просто игнорируется»

1. Теплая компания
2. Задача
3. Команда
4. Золотая середина

Вопрос № 29: Какой тип взаимоотношений внутри коллективов описывает утверждение: «Руководитель стремится максимально учитывать интересы производства и интересы коллектива, объединению деловитости и человечности на всех уровнях отношений»

1. Теплая компания
2. Задача
3. Команда
4. Золотая середина

Вопрос № 30: Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку

1. "Здравствуйте"
2. "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться
3. кивок головой
4. "Эй, привет!"

Вопрос № 31: Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель

1. первым здоровается со всеми
2. первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями
3. сотрудники здороваются и подают руку первыми
4. не здоровается ни с кем

Вопрос № 32: Найдите ошибочное утверждение: согласно общим правилам вежливости, первым приветствует:

1. мужчина - женщину
2. вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего
3. секретарь (женщина) руководителя (мужчину)
4. опаздывающий – ожидающего

Вопрос № 33: Выделите недопустимое сочетание:

1. Уважаемый господин директор
2. Господин доцент
3. Госпожа Киселева
4. Миссис Браун

Вопрос № 34: В типовой визитной карточке сотрудника не указывается

1. Фамилия, имя
2. Служебный телефон
3. Название фирмы
4. Домашний адрес сотрудника

Вопрос № 35: Визитная карточка фирмы не содержит

- 1.Почтовый адрес
- 2.Телефоны секретариата
- 3.Банковские реквизиты
- 4.Адрес в Интернете

Вопрос № 36: Какой вид визитных карточек применяют для регистрации на выставках, конференциях

- 1.корпоративные
- 2.деловые
- 3.представительские
- 4.личные

Вопрос № 37: Какой вид визитных карточек используется, в основном, при дружеском знакомстве и неформальном общении

- 1.представительские
- 2.деловые
- 3.корпоративные
- 4.личные

Вопрос № 38: Среди недопустимых элементов во внешнем облике деловой женщины выделите один допустимый:

- 1.мини юбка
- 2.шорты
- 3.декольте
- 4.распущенные волосы

Вопрос № 39: Среди недопустимых элементов во внешнем облике делового мужчины выделите один допустимый:

- 1.короткие носки
- 2.несвежая сорочка
- 3.кольцо
- 4.вязаный жилет

Вопрос № 40: Какого цвета должен быть мужской костюм для дресс-кода Bb (Business Best)

- 1.Серый
- 2.Темно-синий
- 3.Все оттенки коричневого
- 4.Черный

3.4 Реферат

Тема реферата

- 1 Речевое общение как способ коммуникаций.
- 2 Речевая культура.
- 3 Невербальные элементы коммуникации.
- 4 Социокультурные аспекты невербальной коммуникации.
- 5 Понятие и структура личности, концепции личности
- 6 Коммуникативная личность.
- 7 Социальная и гендерная специфика коммуникативного поведения.
- 8
- 9 Учет национальных особенностей личности.
- 10 Психологическая составляющая деловых коммуникаций
- 11 Психологические приемы влияния на партнера.
- 12 Психологическое воздействие.
- 13 Защита от манипуляций
- 14 Организационные коммуникации.
- 15 Межличностные коммуникации.

- 16 Споры, конфликты, стрессы и их преодоление
- 17 Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе.
- 18 Правила представлений и приветствий.
- 19 Визитные карточки.
- 20 Особенности делового дресс-кода
- 21 Деловые и торжественные приемы. Застольный этикет
- 22 Деловой разговор по телефону.
- 23 Факсимильная связь.
- 24 Деловая переписка по электронной почте.
- 25 Интернет как новое средство коммуникации
- 26 Деловая беседа и дискуссия.
- 27 Деловые совещания и собрания.
- 28 Публичные выступления.
- 29 Деловое общении при обслуживании клиентов.
- 30 Организация и подготовка деловых переговоров.
- 31 Техники, тактики и методы ведения деловых переговоров.
- 32 Способы взаимодействия в деловых переговорах.
- 33 Национальные стили ведения переговоров.
- 34 Деловое письмо.
- 35 Резюме.
- 36 Документирование управленческой деятельности.
- 37 Общие правила оформления документов.
- 38 Социальный аспект деловых коммуникаций.
- 39 Виды коммуникативного воздействия.
- 40 Основы общения делового человека со СМИ.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся II ВГАУ 1.1.05 – 2014

4.2 Методические указания по проведению текущего контроля

1.	Сроки проведения текущего контроля	<i>На практических занятиях</i>
2.	Место и время проведения текущего контроля	<i>В учебной аудитории в течение практического занятия</i>
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	<i>Учебные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием</i>
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	<i>Котарева А.О.</i>

5.	Вид и форма заданий	<i>Собеседование, устный опрос</i>
6.	Время для выполнения заданий	<i>в течение занятия</i>
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	<i>Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами</i>
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	<i>Котарева А.О.</i>
9.	Методы оценки результатов	<i>Экспертный</i>
10.	Предъявление результатов	<i>Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия</i>
11.	Апелляция результатов	<i>В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ</i>