

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

**Факультет ветеринарной медицины и технологии животноводства**

**Кафедра управления и маркетинга в АПК**

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой



Е.В. Закшевская

14.06.2017 г.

**Фонд оценочных средств**

по дисциплине **Б1.Б.39 Коммуникация**

для специальности 36.05.01 Ветеринария

Квалификация выпускника: ветеринарный врач

**1. 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
ОК-6	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+	+			+	+		+		+
ОПК -1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		+				+			+	+
ПК-25	способность и готовность осуществлять сбор научной информации, подготовку обзоров, аннотаций, составление рефератов и отчетов, библиографий, участвовать в научных дискуссиях и процедурах защиты научных работ различного уровня, выступать с докладами и сообщениями по тематике проводимых исследований, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования, разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить научные исследования и эксперименты	+		+		+		+			+

**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><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устные и письменные формы речевой коммуникации;</li> <li>- виды, содержание и особенности устных деловых коммуникаций;</li> <li>- основы невербального общения и его основные средства;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- логически верно, аргументировано, и ясно строить устную и письменную речь,</li> <li>- применять и распознавать невербальные средства общения;</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использования коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ul>	1,2,5,7,9,10	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	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты из задания 3.3</i> <i>Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты из задания 3.3</i> <i>Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты из задания 3.3</i> <i>Реферат из задания 3.4</i>
ОПК -1	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способы решения стандартных</li> </ul>	2,7,9,10	Знать дистанционные средства деловых коммуникаций,	Лекции, практические занятия,	Устный опрос, тестирование, реферат	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты из</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты из</i>	<i>Задания из раздела 3.2</i> <i>Тесты</i>

<p>профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры;</li> <li>– применять информационные технологии для решения стандартные задачи профессиональной деятельности;</li> <li>– применять на практике принципы защиты информации.</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных</li> </ul>		<p>направление коммуникаций, особенности межличностных коммуникаций, правила служебного этикета, формы общения со СМИ</p>	<p>самостоятельная работа</p>		<p><i>задания 3.3 Реферат из задания 3.4)</i></p>	<p><i>задания 3.3 Реферат из задания 3.4</i></p>	<p><i>из задания 3.3 Реферат из задания 3.4</i></p>
---	--	---	-------------------------------	--	---	--	---

	технологий с учетом требований информационной безопасности.							
Пк-25	<p><b>знать:</b> специфику сбора информации и методики проведения научных исследований экспериментов;</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять рефераты и отчеты;</li> <li>- организовывать работу коллектива;</li> <li>- принимать управленческие решения в условиях различных мнений;</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки к проведению научных исследований и экспериментов;</li> <li>- выступления с докладами и сообщениями по тематике проводимых исследований;</li> <li>- преодоления стрессовых ситуаций в процессе коммуникации.</li> </ul>	1,9,10	<p>Знать как осуществлять сбор научной информации, подготовку обзоров, аннотаций, составлять рефераты и отчеты;</p> <p>как участвовать в научных дискуссиях и процедурах защиты научных работ различного уровня;</p> <p>как выступать с докладами и сообщениями по тематике проводимых исследований</p>	<p>Лекции, практические занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Устный опрос, тестирование, реферат</p>	<p><i>Задания из раздела 3.2</i></p> <p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p>	<p><i>Задания из раздела 3.2</i></p> <p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p>	<p><i>Задания из раздела 3.2</i></p> <p><i>Тесты из задания 3.3</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.4</i></p>

### 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	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устные и письменные формы речевой коммуникации;</li> <li>- виды, содержание и особенности устных деловых коммуникаций;</li> <li>- основы невербального общения и его основные средства;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- логически верно, аргументировано, и ясно строить устную и письменную речь,</li> <li>- применять и распознавать невербальные средства общения;</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использования коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ul>	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
ОПК -1	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способы решения стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– решать задачи профессиональной</li> </ul>	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

	<p>деятельности на основе информационной и библиографической культуры;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять информационные технологии для решения стандартные задачи профессиональной деятельности;</li> <li>– применять на практике принципы защиты информации.</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поиска решений стандартных профессиональных задач с применением современных технологий с учетом требований информационной безопасности.</li> </ul>					
ПК-25	<p><b>знать:</b> специфику сбора информации и методики проведения научных исследований экспериментов;</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять рефераты и отчеты</li> <li>- организовывать работу коллектива;</li> <li>- принимать управленческие решения в условиях различных мнений;</li> </ul> <p><b>иметь навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки к проведению научных исследований и экспериментов;</li> <li>- выступления с докладами и сообщениями по тематике проводимых исследований;</li> <li>- преодоления стрессовых ситуаций в процессе коммуникации.</li> </ul>	<p>Лекции, практические занятия, самостоятельная Работа</p>	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	Критерии
«зачтено»	выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«незачтено»	выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## 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 Критерии оценки реферата

Оценка	Критерии
«отлично»	Реферат соответствует всем требованиям, предъявляемым к такого рода работам. Тема реферата раскрыта полностью, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы. Реферат написан на основе рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также иной литературы, чем та, что предложена в рабочей программе соответствующей учебной дисциплины. На высоком уровне выполнено оформление работы. Обучающийся четко излагает в реферате и выражает свою точку зрения при устном ответе по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	В целом тема реферата раскрыта; выводы сформулированы, но недостаточно обоснованы; использована необходимая как основная, так и дополнительная литература; недостаточно четко проявляется авторская позиция. Грамотное оформление. Обучающийся допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	Тема раскрывается на основе использования нескольких основных и дополнительных источников; слабо отражена собственная позиция, выводы имеются, но они не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации. Имеются недостатки по оформлению. Обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного материала по теме реферата.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов. Имеются недостатки по оформлению работы. Обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений по теме реферата, а также в случае отсутствия реферата

## 2.8 Допуск к сдаче зачета

- 1.Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение самостоятельной работы.
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

#### Тест №1

**Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:**

1. социологии
2. психологии
3. менеджмента
4. логики
5. всех выше перечисленных дисциплин

**Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:**

1. устная речь
2. письменная речь
3. устная и письменная речь
4. интонации голоса
5. грамотность

**Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

1. жесты;
2. позы
3. мимика
4. выражение лица
5. все перечисленные

**Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ...**

1. оценка сообщения
2. интерпретация сообщения

3. обратная связь
4. выделение и понимание смысловой части
5. передача сообщения

**Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это ....**

1. выбор канала передачи сообщения
2. восприятие
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение
4. выбор слов и грамматики
5. обратная связь

**Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

1. слов
2. мимики, жестов, позы
3. тона голоса и его интонаций
4. всего выше перечисленного в равной степени
5. невербальных компонентов общения

**Вопрос 7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**Вопрос 8. Невербальные компоненты общения наиболее значимы**

1. в первые минуты знакомства
2. в процессе обмена информацией
3. при аргументировании
4. в процессе спора
5. в завершении общения

**Вопрос 9. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:**

1. он готов внимательно Вас слушать
2. ему приятно с Вами общаться, он заинтересован
3. ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами
4. ему просто некуда девать руки

**Вопрос 10. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?**

1. постукивание по столу пальцами
2. потирание ладоней
3. руки в боки на поясице
4. почесывание шеи

**Вопрос 11. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:**

1. свою неприязнь
2. свое желание Вас ударить
3. свою неуверенность
4. свое расположение к Вам

**Вопрос 12. Что такое "индивидуальность"?**

1. это психологические особенности личности
2. это детерминирующее поведение субъекта
3. это поведенческая активность человека
4. это особенности деятельности субъекта
5. это способность логического мышления личности

**Вопрос 13. Перечислите, что из перечисленного относится к личности в качестве устойчивой целостности психических процессов, свойств и отношений:**

1. темперамент
2. характер
3. способности
4. мотивация
5. направленность
6. все ответы верны

**Вопрос 14. Коммуникация – это ...**

1. специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю
2. сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления
3. поиск, получение и потребление информации пользователем

**Вопрос 15. Вид коммуникации, для которого характерны процесс межличностного влияния, стимулирования группы, нацеливания её на выполнение задач**

1. межличностная
2. групповая
3. массовая

### Тест №2

**Вопрос 1. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.**

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

**Вопрос 2. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:**

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное.

**Вопрос 3. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:**

1. выбор общеинтересной темы;
2. использование шуток;
3. форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. все перечисленное.

**Вопрос 4. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?**

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;

4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;

5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

**Вопрос 5. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –**

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

**Вопрос 6. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

1. деловой;
2. общегражданский;
3. придворный;
4. воинский;

**Вопрос 7. С какого возраста следует начинать обучение этикету?**

1. с младенческих лет;
2. в начальной школе;
3. в средней школе;
4. обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;
5. когда понадобится.

**Вопрос 8. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно -**

1. в любых деловых встречах;
2. в неофициальных встречах;
3. в странах Востока;
4. в мусульманских странах;

**Вопрос 9. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –**

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5. здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

**Вопрос 10. Никогда и никому не рекомендуется дарить**

1. часы;
2. бутылку без фирменной коробки;
3. слишком дорогой подарок;
4. личные вещи;
5. цветы, не сняв упаковку.

**Вопрос 11. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**Вопрос 12. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
5. всех выше перечисленных.

**Вопрос 13.** Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом: «Чем я могу Вам помочь?»;
5. прервете в подходящем месте вопросом: «В чем Ваша проблема?»

**Вопрос 14.** Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?
5. ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

**Вопрос 15.** Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?

1. задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник мог ответить только односложно "да" или "нет";

2. положите трубку;
3. прервете собеседника и укажете ему на необходимость быть кратким;
4. выслушаете его до конца;
5. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я еще могу Вам помочь?».

**Вопрос 16.** Что не относится к причинам проведения совещания?

1. обмен информацией, если это нельзя сделать иначе;
2. выявление мнений, необходимых для принятия решения;
3. анализ трудных проблем;
4. принятие решений по сложным, комплексным проблемам;
5. доведение до сведения исполнителей принятое решение.

**Вопрос 17.** Права участников совещания:

1. право выдвигать любые идеи;
2. право отстаивать свою точку зрения;
3. право на обдумывание ответа или аргументации;
4. право на пересмотр или уточнение своей позиции;
5. Все перечисленное.

**Вопрос 18.** При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается - .

1. за 1,5-2 недели до его проведения;
2. за 10 дней до его проведения;
3. за 1 неделю до его проведения;
4. за 2 дня до его проведения;

**Вопрос 19.** Что демонстрирует уровень организованности проведения совещания?

1. завершение совещания точно в обусловленное время;
2. обеспечение участников совещания бумагой для записей;
3. подготовка и оборудование помещения для проведения совещания;
4. заготовка заранее необходимого количества визитных карточек, рекламных

проспектов, каталогов;

**Вопрос 20.** Влиятельность в переговорах – это ....

1. различия в поведении участника переговоров
2. авторитет участника переговоров
3. специальные знания и опыт участника переговоров
4. опыт ведения переговоров
5. официальный статус участника переговоров

### Тест №3

**Вопрос № 1:** Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями

1. материальное
2. когнитивное
3. мотивационное
4. деятельностное

**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:** 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 № 4:** 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 № 5:** Элементами, какого научного направления невербальных средств коммуникации, являются жесты, мимика, позы и взгляды

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

**Вопрос № 6:** 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 7. К вербальным средствам общения относятся:**

1. устная речь
2. письменная речь
3. устная и письменная речь
4. интонации голоса
5. грамотность

**Вопрос 8. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

1. жесты;
2. позы
3. мимика
4. выражение лица
5. все перечисленные



**Вопрос 9. Коммуникация – это ...**

1. специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю

2. сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления

3. поиск, получение и потребление информации пользователем

**Вопрос 10. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –**

1. в странах Северной Америки;

2. в странах Западной Европы;

3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;

4. в России;

5. в странах Средней Азии;

**Вопрос 11. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

1. деловой;

2. общегражданский;

3. придворный;

4. воинский;

**Вопрос 12. С какого возраста следует начинать обучение этикету?**

1. с младенческих лет;

2. в начальной школе;

3. в средней школе;

4. обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении;

5. когда понадобится.

**Вопрос 13. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно -**

1. в любых деловых встречах;

2. в неофициальных встречах;

3. в странах Востока;

4. в мусульманских странах;

**Вопрос 14. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель**

1. не здоровается первым;

2. первым приветствует всех;

3. обменивается со всеми рукопожатиями;

4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;

5. здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

**Вопрос 15. Никогда и никому не рекомендуется дарить**

1. часы;

2. бутылку без фирменной коробки;

3. слишком дорогой подарок;

4. личные вещи;

5. цветы, не сняв упаковку.

**Вопрос 16. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

1. отвечая на звонок, представьтесь;

2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;

3. в начале разговора задать вопросы «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

4. отвечать на все звонки;

5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**Вопрос 17. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**

1. «я не знаю»;

2. «Вы должны...»;

3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
5. всех выше перечисленных.

### **3.4 Реферат**

#### **Темы рефератов:**

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

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

**4.1 Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.01 – 2017, Положение о фонде оценочных средств П ВГАУ 1.1.13 – 2016**

**4.2 Методические указания по проведению текущего контроля**

1.	Сроки проведения текущего контроля	На практических занятиях
2.	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории в течение практического занятия
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	в соответствии с ОП ВО и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Котарева А.О., Федулова И.Ю.
5.	Вид и форма заданий	Собеседование, устный опрос
6.	Время для выполнения заданий	в течение занятия
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	Котарева А.О., Федулова И.Ю.
9.	Методы оценки результатов	Экспертный
10.	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия
11.	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ

**4.3 Ключи (ответы) к контрольным заданиям, материалам, необходимым для оценки знаний**

Ответы выделены подчеркиванием в разделе 3.3.

**Рецензент:** кандидат ветеринарных наук, начальник отдела противоэпизоотических мероприятий управления ветеринарии Липецкой области Фальков Анатолий Аркадьевич