

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

Экономический факультет

Кафедра управления и маркетинга в АПК

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой



Е.В. Закшевская

15 июня 2021 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине **Б.1 Б.15 Деловые коммуникации**
для направления подготовки
38.03.02 Менеджмент
прикладной бакалавриат
профиль «Производственный менеджмент в АПК»

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 |
| ОПК-4 | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | + | + | | | | + | + | + | + | + |
| ПК-12 | умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | | | + | + | + | | + | | | + |

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 4-х балльной шкале | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

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./зачтено) | Повышенный уровень (хорошо) | Высокий уровень (отлично) |
| ОПК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения; - принципы и основы ведения деловых переговоров, совещаний, выступлений; - современные дистанционные средства деловых коммуникаций <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; - использовать дистанционные средства в деловых коммуникациях <p>иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в различных формах делового общения и публичного выступления | 1,2,6-10 | <p>Сформированные знания правил и норм знакомства, приветствия и представления, делового протокола.</p> <p>Знать порядок ведения переговорного процесса, особенности и закономерности национальных стилей ведения переговоров, виды делового письма и его структура, язык делового письма и принципы составления; дистанционные средства деловых коммуникаций.</p> <p>Сформированные знания правил и норм знакомства, правил составления, использования и представления визитных карточек, сущности и особенностей современной службы протокола.</p> <p>Знать типы коммуни-</p> | Лекции, практические занятия, самостоятельная работа | <i>Устный опрос, тестирование, реферат</i> | <p><i>Тесты из задания 3.2</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.3</i></p> <p><i>Задания из раздела 3.4</i></p> | <p><i>Тесты из задания 3.2</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.3</i></p> <p><i>Задания из раздела 3.4</i></p> | <p><i>Тесты из задания 3.2</i></p> <p><i>Реферат из задания 3.3</i></p> <p><i>Задания из раздела 3.4</i></p> |

| | | | | | | | | |
|-------|---|----------------|--|--|--|---|---|---|
| | | | <p>кации в зависимости от состава и количества ее участников, требования к деловому гардеробу женщины и мужчины, дипломатический этикет,</p> <p>значение организационных коммуникаций в функционировании организации, их формы и методы, направление коммуникаций, особенности межличностных коммуникаций, правила служебного этикета, формы общения со СМИ.</p> | | | | | |
| ПК-12 | <p>знать: - системы сбора информации с целью расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</p> <p>уметь: - организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами.</p> | 3,4,5,7, 10 | Сформированные знания системы сбора информации с целью расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | Лекции, практические занятия, самостоятельная работа | <i>Устный опрос, тестирование, реферат</i> | <i>Тесты из задания 3.2 Реферат из задания 3.3 Задания из раздела 3.4</i> | <i>Тесты из задания 3.2 Реферат из задания 3.3 Задания из раздела 3.4</i> | <i>Тесты из задания 3.2 Реферат из задания 3.3 Задания из раздела 3.4</i> |

2.3 Промежуточная аттестация

| Код | Планируемые результаты | Технология формирования | Форма оценочного средства (контроля) | № Задания | | |
|-------|--|--|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | | | | Пороговый уровень (удовл.) | Повышенный уровень (хорошо) | Высокий уровень (отлично) |
| ОПК-4 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения; - принципы и основы ведения деловых переговоров, совещаний, выступлений; - современные дистанционные средства деловых коммуникаций <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; - использовать дистанционные средства в деловых коммуникациях <p>иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в различных формах делового общения и публичного выступления | Лекции, практические занятия, самостоятельная работа | Экзамен | Задания из раздела 3.1, 3.4 | Задания из раздела 3.1, 3.4 | Задания из раздела 3.1, 3.4 |
| ПК-12 | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы сбора информации с целью расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами. | Лекции, практические занятия, самостоятельная работа | Экзамен | Задания из раздела 3.1, 3.4 | Задания из раздела 3.1, 3.4 | Задания из раздела 3.1, 3.4 |

2.4 Критерии оценки на экзамене

| Оценка экзаменатора, уровень | Критерии |
|--|--|
| «отлично», высокий уровень | Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы |
| «хорошо», повышенный уровень | Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты. |
| «удовлетворительно», пороговый уровень | Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной |
| «неудовлетворительно», | При ответе обучающегося выявились 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 |

2.5 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 | Не менее 75 % баллов за задания теста. |

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| | пройденный материал. | |
| 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 |
|------------|--|
| Зачтено | Содержание реферата соответствует заявленной тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и оформления, реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы |
| Не зачтено | Содержание реферата соответствует заявленной в тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания и оформления реферата, в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата |

2.8. Критерии оценки практических заданий

| Оценка | Критерии |
|------------|---|
| Зачтено | Практическое задание выполнено верно, в полном объеме, проведен правильный анализ, сделаны аргументированные выводы. Проявлен творческий подход и демонстрация рациональных способов решения конкретных задач. Обучающийся дает ответы на дополнительные вопросы. |
| Не зачтено | Практическое задание выполнено, но абсолютно неверно. Допущены существенные ошибки, исправляемые с непосредственной помощью преподавателя. |

2.10. Допуск к сдаче экзамена

1. *Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.*
2. *На тестировании достигнут пороговый уровень освоения компетенции.*
3. *Выполнение всех практических заданий.*

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

1. Понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Различие понятий коммуникация и общение.
2. Цели и функции деловых коммуникаций.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Виды коммуникаций.
6. Межличностные коммуникации.
7. Массовые коммуникации.
8. Специализированные коммуникации.
9. Коммуникативный ресурс в управлении. Роль коммуникаций в менеджменте.
10. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.
11. Элементы коммуникационного процесса.
12. Этапы коммуникационного процесса.
13. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
14. Понятие коммуникативной компетентности личности. Структурные составляющие коммуникативной компетентности.
15. Слушание в деловой коммуникации.
16. Основные виды устных коммуникаций.
17. Вербальные средства деловой коммуникации.
18. Сущность деловой беседы: понятие, цель, функции.
19. Алгоритм (этапы) организации деловой беседы.
20. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
21. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам.
22. Стили ведения переговоров.
23. Подготовка к деловым переговорам и проведение деловых переговоров.
24. Методы и тактика ведения деловых переговоров.
25. Аргументация в процессе деловых переговоров.
26. Принципы поведения на переговорах. Качества необходимые переговорщику.
27. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
28. Особенности коммуникаций по телефону. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Телефонный этикет.
29. Письменные коммуникации: значение и виды.
30. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
31. Преимущества и недостатки письменных деловых коммуникаций.
32. Невербальные средства деловой коммуникации.
33. Функции и основные компоненты невербальной коммуникации.
34. Что такое кинесика? Приведите примеры.
35. Что такое такесика? Приведите примеры.
36. Что такое проксемика? Приведите примеры.
37. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
38. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
39. Каковы основные жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?
40. Роль дистанционных средств общения в современном мире.
41. Основные виды дистанционных средств общения.
42. Понятие конфликт и его виды.
43. Причины возникновения конфликтов в деловом общении.

44. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
45. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
46. Профессиональный стресс и его причины.
47. Сущность различных видов стресса.
48. Межкультурная деловая коммуникация.
49. Особенности национального этикета в переговорном процессе.
50. Роль этики в деловом взаимодействии.
51. Правила поведения в общественных местах.
52. Понятия «этикет» и «деловой этикет», их соотношение и взаимосвязь.
53. Виды и правила проведения официальных приемов.
54. Гендерные особенности процесса делового общения.
55. Этикет деловых подарков.
56. Понятие и виды имиджа.
57. Компоненты имиджа делового человека.
58. Деловой стиль мужчины.
59. Стиль деловой женщины.
60. Аксессуары в деловом стиле.
61. Основные правила приветствия и представления.
62. Уровни коммуникации.
63. Визитные карточки. Правила их составления и использования.
64. Виды приветствий. Роль, функции и особенности рукопожатий.
65. Основные правила ведения деловой переписки по электронной почте.

3.2 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

3.3 Реферат

| № п/п | 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.

3.4 Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

ЗАДАНИЕ 2. Распределите представленные понятия в таблице составляющих коммуникативной компетенции, обоснуйте свое мнение.

- коммуникативная одаренность, коммуникативная производительность, непринужденная экспрессивность, знание коммуникативных методов и приемов, осведомленность в вопросах сущности, проблем и видов общения.

- Практические умения воспринимать и воспроизводить вербальные и невербальные сигналы. Способность произвольно продуцировать коммуникативные сигналы.

Таблица 1. Составляющие коммуникативной компетентности.

| Коммуникативные способности | Коммуникативные знания | Коммуникативные умения |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

ЗАДАНИЕ 3. Заполните таблицу:

Таблица 2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

| Стратегия разрешения конфликта | Ситуация, в которой следует использовать данную стратегию | Недостатки |
|--------------------------------|---|------------|
| Соперничество (конкуренция) | ? | ? |
| Сотрудничество | ? | ? |
| Компромисс | ? | ? |
| Избегание | ? | ? |
| Приспособление | ? | ? |

ЗАДАНИЕ 4. Подчеркните правильный ответ, на предложенные ниже вопросы:

1. Длительность служебного телефонного разговора должна составлять:

- 5-6 мин., 2-4 мин., 10-15 мин, 20-30 мин.

2. Какой отзыв следует использовать при деловом общении по телефону:

- да, алло, слушаю вас, назвать свое учреждение, отдел и фамилию.

3. В случае отсутствия необходимого лица на рабочем месте реакция дежурного должна быть следующей:

- «Я не могу вам помочь, Н. отсутствует». «Чем я могу вам помочь, т.к. Н. отсутствует», «Н. отсутствует, могу ли я передать какую-либо информацию, если это срочно?».

4. Когда следует снимать трубку:

- после первого звонка, не позднее третьего звонка, это неважно.

5. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

-будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

ЗАДАНИЕ 5. Напишите заявления с просьбой:

1) оказать вам материальную помощь;

2) перевести с одного факультета на другой;

3) продлить вам экзаменационную сессию.

ЗАДАНИЕ 6. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Руководитель организации сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на длительные курсы повышения квалификации в другой город. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему остался один год.

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 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 | Федулова И.Ю., Шевцова Н.М. |
| 5. | Вид и форма заданий | Собеседование |
| 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 | Федулова И.Ю., Шевцова Н.М. |
| 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 типовым заданиям хранятся на кафедре управления и маркетинга в АПК.

Рецензент: генеральный директор ООО «Девичий Колос» Семилукского района Воронежской области Зубков В.В.