

Компонент ОПОП 19.03.03 Продукты питания животного происхождения
наименование ОПОП

Б1.О.03
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины

Основы деловой коммуникации

Разработчик (и):

Марьева М.В.

ФИО

доцент

должность

канд. филол. наук, доцент

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры

Технологий пищевых производств

наименование кафедры

протокол № 8 от 05 марта 2024 г.

Заведующий кафедрой ТПП



подпись

Гроховский В.А.

ФИО

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	УК-3.1 ЗНАТЬ: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2 УМЕТЬ: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. УК-3.3. ВЛАДЕТЬ: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	- комплект заданий для выполнения практических работ; - тестовые задания	Результаты текущего контроля
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.1 ЗНАТЬ: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. УК-4.2 УМЕТЬ: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке. УК-3.3. ВЛАДЕТЬ: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	- комплект заданий для выполнения практических работ; - тестовые задания	Результаты текущего контроля

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде				
Полнота знаний	Фрагментарные знания об основных приемах и нормах социального взаимодействия; об основных понятиях и методах конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Общие, но не структурированные знания об основных приемах и нормах социального взаимодействия; об основных понятиях и методах конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях об основных приемах и нормах социального взаимодействия; об основных понятиях и методах конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Сформированные систематические знания об основных приемах и нормах социального взаимодействия; об основных понятиях и методах конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
Наличие умений	Частично освоенное умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	В целом успешное, но не систематическое умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	Сформированное умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
Наличие навыков (владение опытом)	Фрагментарное владение простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	В целом успешное, но не систематическое владение простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	Успешное и систематическое владение простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.

УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации				
Полнота знаний	Фрагментарные знания о принципах построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	Общие, но не структурированные знания о принципах построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях о принципах построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	Сформированные систематические знания о принципах построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации
Наличие умений	Частично освоенное умение применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	В целом успешное, но не систематическое умение применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	Сформированное умение применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке; методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке
Наличие навыков (владение опытом)	Фрагментарное владение навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	В целом успешное, но не систематическое владение навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	Успешное и систематическое владение навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

С целью развития умений и навыков в рамках формируемых компетенций по дисциплине предполагается выполнение практических работ, что позволяет расширить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Перечень практических работ, описание порядка выполнения, требований к результатам работы представлены в методических материалах по освоению дисциплины и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на дополнительные вопросы преподавателя
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание не выполнено ИЛИ Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических указаниях к выполнению практических работ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания практического занятия № 2. – тема: Вербальные и невербальные средства общения. Психология делового общения.

1. Элементами коммуникационного процесса являются:

1. коммуникатор, сообщение, каналы передачи, получатель, обратная связь
2. отправитель, кодирование, передача сообщения
3. формулирование значения, сообщение, получатель
4. кодирование сообщений, передача сообщения, декодирование сообщения

2. К невербальным коммуникациям относятся:

1. слухи, сплетни
2. движения глаз, характеристики голоса, прикосновения,
3. факсимильная связь, телекоммуникации
4. телефон, электронная почта

3. Перцептивная сторона общения означает:

1. восприятие партнера по общению
2. обмен информацией

3. конфликт в общении
4. взаимодействие в общении

4. Способность индивида постигнуть эмоциональное состояние другого человека и чувственно сопереживать ему:

1. идентификация
2. эмпатия
3. рефлексия
4. аттракция

5. Коммуникативная сторона общения означает:

1. восприятие партнера по общению
2. обмен информацией
3. достижение договоренности
4. взаимодействие в общении

6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. мимики
2. определенного темпа речи
3. похлопывания по плечу
4. устной речи
5. интонации

7. Заключительным этапом двустороннего коммуникативного процесса является:

1. использование полученной информации
2. декодирование информации получателем
3. обратная связь
4. хорошие взаимоотношения

8. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

1. межличностного
2. профессионального
3. неформального
4. неофициального

9. К физическому коммуникативному барьеру относится:

1. отвлекающий шум
2. возраст людей
3. различия в статусе
4. нежелание делиться информацией
5. психологическая несовместимость

10. К физическому коммуникативному барьеру относится:

1. отвлекающий шум

2. возраст людей
3. различия в статусе
4. нежелание делиться информацией
5. психологическая несовместимость

11. Вид выслушивания, характеризующийся уточнениями, перефразированием, резюмированием, называется:

1. активным
2. внимательным
3. гармоничным
4. пассивным
5. эффективным

12. Цель этой фазы деловой беседы – привлечь внимание собеседника и пробудить интерес к теме разговора. Укажите эту фазу:

1. ориентация и информирование
2. установление контакта
3. ответы на вопросы, нейтрализация возражений
4. аргументация
5. достижение договоренности, подписание документов

13. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

1. межличностного
2. профессионального
3. неформального
4. неофициального

14. Определите, какое расстояние между партнерами по общению соответствует личной зоне:

1. свыше 360 см
2. 121 – 360 см
3. 20 – 30 см
4. 46 – 120 см
5. 15 – 45 см

15. К монологическим видам общения относят:

1. деловой разговор
2. доклад
3. совещание
4. пресс-конференция
5. интервью

16. По форме речи деловая коммуникация делится на:

1. устную - письменную
2. диалогическую - монологическую

3. межличностную - публичную ();
4. непосредственную - опосредованную
5. контактную - дистантную

17. Борьба принципиально противоположных мнений, конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей – это:

1. дискуссия
2. спор
3. диспут
4. полемика
5. деловой разговор

18. Любой конфликт в организации имеет:

1. положительные функции
2. отрицательные функции
3. ответы 1 и 2 верны
4. ни один из ответов не верен

19. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это:

1. партнер
2. клиент
3. конкурент
4. оппонент
5. собеседник

20. Укажите верное утверждение:

1. чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени
2. слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения
3. чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов
4. наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

3.3 Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии оценки
30	посещаемость 75 - 100 %
20	посещаемость 50 - 74 %

0	посещаемость менее 50 %
---	-------------------------

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине, то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Незачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине в рамках внутренней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины.

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной, у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*

Комплект заданий диагностической работы

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	
1	Может ли индивид выполнять несколько социальных ролей?: А. нет Б. иногда да В. в жизни он всегда выполняет несколько социальных ролей
2	Условием выбора компромисса как стратегии поведения в конфликте является: А. страх перед оппонентом Б. явное превосходство оппонента В. стороны конфликта обладают равным статусом Г. есть время для поиска альтернатив, удовлетворяющих притязания обеих сторон Д. неуверенность в успехе в случае конфронтации и желание получить хоть что-то
3	Определите тип конфликтной личности по следующей характеристике: человек отличается импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. А. неуправляемый Б. ригидный В. демонстративный Г. сверхточный Д. бесконфликтный
4	Укажите фактор, понижающий сплоченность команды: А. высокая частота взаимодействия Б. наличие внешних конкурентов у группы В. конкуренция внутри группы Г. личная привлекательность членов группы Д. наличие согласия относительно целей группы
5	Укажите фактор, повышающий сплоченность команды: А. большая численность группы Б. негативный опыт взаимодействия между членами группы

	В. доминирование одного или нескольких членов над остальными членами группы Г. благоприятные оценки деятельности группы								
6	Когда приходится поступиться своим достоинством и авторитетом – это является недостатком стратегии: А. конкуренции Б. уклонения (ухода) В. компромисса Г. приспособления Д. сотрудничества								
7	Автор «Теории командных ролей», который утверждал, что подобрать людей в команду можно путем распределения определенных ролей и тогда командная работа будет наиболее эффективна: А. Ф. Лютанс Б. Р. Белбин В. Д. Ньюстром Г. Е. Молл Д. М. Вебер								
8	Одно из отличий команды от группы состоит в том, что: А. члены команды не несут ответственности за общий результат работы Б. команда по своей сути является самоуправляемой В. члены команды разделяют лишь общую цель Г. только в команде возникают интересные идеи Д. только в команде происходит индивидуальное развитие								
9	4. Запишите буквы, которыми обозначены типы конфликтов по степени возрастания их масштабов в правильной последовательности в бланк таблицы: А. межгрупповой Б. внутриличностный В. межличностный вертикальный Г. межличностный горизонтальный <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4				
1	2	3	4						
10	Определите название стратегии поведения в конфликте, при которой один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого: А. конкуренция Б. уклонение (уход) В. компромисс Г. приспособление Д. сотрудничество								
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации									
1	Это разновидность вопросов в деловом общении, на которые трудно ответить кратко, они требуют какого-то объяснения. Такие вопросы начинаются со слов «почему», «зачем», «каковы ваши предложения» и т. п. Это вопросы: А. зеркальные Б. контрольные В. провокационные Г. открытые Д. закрытые								
2	Определите вид этого вопроса: «Когда, наконец, люди научатся понимать друг друга?»: А. открытый вопрос Б. закрытый вопрос В. переломный вопрос Г. альтернативный вопрос Д. риторический вопрос								

3	Определите вид этого вопроса: «Каким образом вы решили стать юристом: сознательно выбрали эту специальность, пошли по стопам родителей, решили поступать вместе с другом или сами не знаете почему?»: А. открытый вопрос Б. закрытый вопрос В. переломный вопрос Г. альтернативный вопрос Д. риторический вопрос								
4	Этот вид вопросов возникает у слушателей в ситуации неясности и изложения или непонятливости самих слушателей: А. уточняющие Б. полемические В. дополнительные Г. разъяснительные Д. риторические								
5	Необходимый документ на совещании, который фиксирует факт проведения заседания, принятые на нем решения, сроки их выполнения: А. акт Б. штатное расписание В. ведомость Г. протокол Д. распоряжение								
6	Укажите вид писем, которые содержат информацию о направлении адресату каких-либо документов, информационных материалов, материальных ценностей, а также содержат их перечень: А. письма-заказы Б. благодарственные письма В. письма-запросы Г. сопроводительные письма Д. гарантийные письма								
7	Запишите буквы, которыми обозначены этапы получения сообщения (послания) в правильной последовательности (от начального к заключительному) в бланк таблицы: А. интерпретация послания (как понял?) Б. оценка послания (как оценил?) В. восприятие послания (что получил?) Г. принятие значения послания (принял ли к исполнению?) <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4				
1	2	3	4						
8	Цель этой разновидности деловых писем - побудить адресата к предоставлению необходимой информации или специфической документации: А. письма-просьбы Б. сопроводительные письма В. письма-запросы Г. гарантийные письма Д. письма-приглашения								
9	Запишите буквы, которыми обозначены фазы деловой беседы в правильной последовательности (от начальной к заключительной) в бланк таблицы: А. Ответы на вопросы, нейтрализация возражений Б. Ориентация и информирование В. Установление контакта Г. Аргументация Д. Достижение договоренности, подписание документов								

	1	2	3	4	5
10	Запишите буквы, которыми обозначены элементы делового письма в правильной последовательности (от начального к заключительному) в бланк таблицы: А. тема Б. подпись В. адрес отправителя Г. послескриптум Д. дата				
	1	2	3	4	5