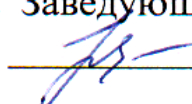


Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

Кафедра «Гуманитарные и естественнонаучные дисциплины»

УТВЕРЖДЕН
Заведующий кафедрой
 Пудовкина Н.В.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По дисциплине

ОП.01 Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности

Специальность: 19.02.12 Технология продуктов питания животного происхождения

Квалификация: техник-технолог

Форма обучения: очная

Кинель 2023

Перечень результатов освоения дисциплины

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Перечень вопросов для проведения устного опроса

Тема 1. Коммуникативные технологии в современном обществе

1. Что такое «технология»?
2. Что такое «коммуникативные технологии»? Их структура, функции, стороны.
3. В чем отличие понятий «коммуникативных технологий» от «коммуникационных технологий»?
4. Что такое «информационно-коммуникативные технологии»?
5. Что представляет собой простая коммуникационная модель с обратной связью и транзакционная модель коммуникаций?

Тема 2. Коммуникация: основные понятия

1. Что вы понимаете под коммуникабельностью? Почему она важна в будущей профессиональной деятельности технолога ППЖП?
2. Чем отличается коммуникабельность от общительности?
3. Дайте определение понятию «общение». Какие функции выполняет общение?
4. Какие виды общения выделяют в зависимости от содержания, целей и средств?

Тема 3. Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации

1. Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
2. Что такое информация? Какие требования к ее передаче другим людям необходимо соблюдать, чтобы сохранить ее содержание?
3. Назовите типы коммуникативного воздействия и приведите примеры.
4. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
5. Назовите и охарактеризуйте виды невербальных средств общения.
6. Что такое кинесика? Какие движения и жесты относятся к ней?
7. Что такое проксемика? Как проксемика влияет на жизнь человека?
8. Что включает в себя проксемика?
9. Что понимается под «личной территорией»?

Тема 5. Затруднения в коммуникации

1. Что такое коммуникативные барьеры? Их виды.
2. Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?
3. Чем отличается понятие «слушать» от понятия «слышать»? Приведите примеры.
4. Какие техники слушания вы чаще всего используете?
5. В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую получаем от него, какие виды слушания мы применяем?

6. Назовите правила, способствующие эффективному слушанию. Какие правила применяете вы?

7. Какие ошибки надо избегать, чтобы общение с собеседником было эффективным?

Тема 6. Основные формы деловых коммуникаций

1. Что такое деловое и профессиональное общение. В чем их различие?

2. Назовите и охарактеризуйте стороны делового общения.

3. В соответствии с какими критериями, можно выделить виды делового общения?

4. Какие формы делового общения вы знаете? Что такое деловые переговоры? Дайте им характеристику.

5. Что такое деловая беседа? Дайте ей характеристику.

6. Что такое телефонный разговор? Дайте ему характеристику.

7. Что такое деловые переговоры? Дайте им характеристику.

9. Что такое деловая переписка? Дайте ей характеристику.

10. Что такое публичное выступление? Дайте ему характеристику.

Тема 6. Конфликты в общении

1. Дайте определение конфликта. Опишите его структуру. Как развивается конфликт? Что необходимо учесть, чтобы повысить степень удовлетворенности принятым решением в ходе разрешения конфликтной ситуации?

2. Охарактеризуйте основные стадии развития конфликта.

3. По каким признакам можно классифицировать конфликты?

4. Назовите и охарактеризуйте условия конструктивного разрешения конфликтов.

5. Какие стратегии разрешения конфликта существуют?

Тема 7. Профессиональная этика и этикет в деловых коммуникациях

1. Что такое имидж?

2. Назовите приоритетные качества, обладание которыми делает реальным решение проблемы имиджа.

3. Что такое самопрезентация? Ее виды.

4. От чего зависит первое впечатление в самопрезентации?

5. Какую роль играет внешний вид в самопрезентации?

6. Что такое этикет, деловой этикет? Назовите и охарактеризуйте основные принципы профессиональной этики.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

- *оценка «отлично»* выставляется студенту, если студент дает полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

- *оценка «хорошо»* выставляется студенту, если студент дает дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов;

- *оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок;

- *оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

- *оценка «зачтено»* выставляется студентам, если они могут дать определение терминам, демонстрируют необходимый объём знаний по излагаемому вопросу;

- *оценка «не зачтено»* выставляется студентам, если они не владеют терминологией, не раскрывают суть вопроса, не могут привести примеры и не исправляют своих ошибок после наводящих вопросов.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Определение понятия «технология». Коммуникативные технологии: понятие, структура, функции.
2. Информационный, знаковый, социальный и когнитивный аспекты коммуникативных технологий.
3. Отличие понятий «коммуникативные технологии» от «коммуникационных технологий»?
4. Определение понятия «информационно-коммуникативные технологии», их характеристика.
5. Модели коммуникативных технологий.
6. Простая коммуникационная модель с обратной связью. Транзакционная модель коммуникаций.
7. Характеристика коммуникативного процесса.
8. Определение понятия «информация». Требования, которые нужно соблюдать при передаче ее другим людям.
9. Типы коммуникативного воздействия.
10. Характеристика вербальной коммуникации.
11. Виды невербальных средств общения.
12. Определение понятия «кинесика». Движения и жесты, относящиеся к ней.
13. Определение понятия «проксемика». Влияние проксемики на жизнь человека.
14. Личная территория, ее характеристика.
15. Определение понятия «коммуникативные барьеры». Их виды.
16. Отличие понятия «слушать» от понятия «слышать». Привести примеры.
17. Назовите техники слушания, которые вы чаще всего используете.
18. Правила, способствующие эффективному слушанию.
19. Ошибки, которые надо избегать, чтобы общение с собеседником было эффективным.
20. Определение понятий «деловое общение» и «профессиональное общение». Их различие.
21. Стороны делового общения.
22. Виды делового общения.
23. Формы делового общения.
24. Определение понятия «деловые переговоры». Их характеристика.
25. Определение понятия «деловая беседа». Ее характеристика.
26. Определение понятия «телефонный разговор». Его характеристика.
27. Определение понятия «деловые переговоры». Их характеристика.
28. Определение понятия «деловая переписка». Ее характеристика.
29. Определение понятия «публичное выступление». Его характеристика.
30. Определение конфликта. Его структура.

31. Основные стадии развития конфликта.
32. Классификация конфликтов.
33. Стратегии разрешения конфликтов.
34. Определение имиджа. Приоритетные качества, обладание которыми делает реальным решение проблемы имиджа.
35. Определение понятия «самопрезентация». Ее виды.
36. Первое впечатление в самопрезентации. Роль внешнего вида в самопрезентации.
37. Определение понятий «этикет», «деловой этикет». Основные принципы профессиональной этики.

Критерии оценивания устного ответа студента на зачёте

При определении оценки знаний студентов во время зачета, преподаватель руководствуется следующими критериями:

- *оценка «зачтено»* выставляется студенту, если он обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине; понимает и интерпретирует освоенную информацию; сформированы умения и навыки для решения практических задач;

- *оценка «не зачтено»* выставляется студенту, если им усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по дисциплине; не владеет умениями по дисциплине; допущены ошибки и неточности, показывающие недостаточность овладения необходимой системой знаний по дисциплине.

Перечень вопросов для оценки сформированности компетенций

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

1. Коммуникативные технологии – это:

а). совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата;

б). многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности;

в). совокупность методов, процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей;

г). методы и средства по организации целенаправленной, системно организованной межличностной коммуникации с целью решения какой-либо образовательной либо учебной задачи.

Ответ: г).

2. Что такое коммуникабельность?

а). любовь к общению и склонность искать возможность пообщаться в любых обстоятельствах;

б). обмен информацией между двумя и большим количеством людей;

в). способность эффективно доносить информацию, слушать и слышать собеседника, обеспечивать высокое качество общения и взаимодействия;

г). способность быстро устанавливать контакт с другими людьми, находить подходы к общению и продуктивно вести переговоры;

Ответ: г).

3. Трансакционная модель коммуникаций представляет собой:

а). сеть, в которых индивиды взаимодействуют с другими, не контактирующими друг с другом лицами;

б). сеть, где каждый член организации, вступая в контакты с другими индивидами, обладает ограниченным «набором» состояний своего Я;

в). сеть, в которых те, кто связан с данным индивидом, также взаимодействуют друг с другом;

г). сеть, где участники группы не могут непосредственно воспринимать, видеть или слышать друг друга и обмениваются информацией только через центральное лицо.

Ответ: б).

4. Что такое общение?

а). многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в

себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга;

б). наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми;

в). обмен информацией между двумя и большим количеством людей;

г). средство объединения людей.

Ответ: а).

5. Инструментальная функция характеризует общение, как:

а). форму взаимопонимания психологического контекста;

б). социальный механизм управления и передачи информации, необходимый для исполнения действия;

в). взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;

г). средство объединения людей.

Ответ: б).

6. К вербальной коммуникации можно отнести:

а). жесты;

б). походку;

в). речь;

г). мимику.

Ответ: в).

7. К визуальным (оптическим) средствам невербального общения относится:

а). проксемика;

б). просодика;

в). экстралингвистика;

г). прикосновения, объятия, рукопожатие.

Ответ: б).

8. Что такое слушание?

а). различение, восприятие чего-нибудь слухом»;

б). процесс целенаправленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения;

в). способность сохранять информацию и воспроизводить ее, когда необходимо;

г). разделение эмоциональных переживаний человека.

Ответ: б).

9. Что такое конфликт?

а). слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;

б). причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;

в). наличие противоположных тенденций и субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях;

г). реальный или идеальный предмет, являющийся причиной спора.

Ответ: в).

10. Что такое профессиональное общение?

а). процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом;

б). обмен информацией между двумя и большим количеством людей;

в). устное и письменное коммуникативно-речевое взаимодействие между людьми, целью которого является решение профессиональных задач;

г). форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждений, фирм и т.д.).

Ответ: в).

11. Как называется наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношения между людьми?

Ответ: психология общения.

12. Какое общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди?

Ответ: косвенное.

13. Как называют человека, который кодирует информацию?

Ответ: коммуникатор.

14. Движения рук и пальцев, которые мы используем, чтобы привлечь внимание собеседника, называются:

Ответ: жесты.

15. Если человек при взаимодействии с другими людьми ориентируется только на свои цели, без учета целей партнеров, то есть вступает в противодействие, это называется?

Ответ: конкуренция.

16. Кто играет главную роль в возникновении конфликтов?

Ответ: главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены.

17. Что является основной задачей делового общения?

Ответ: основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество.

18. Как называют людей, обладающих сильным подвижным типом нервной системы?

Ответ: людей, обладающих сильным подвижным типом нервной системы, называют экстравертами.

19. Темперамент является врожденным или приобретенным свойством человека?

Ответ: темперамент является врожденным свойством человека.

20. Что относится к самому быстрому способу связи?

Ответ: к самому быстрому способу связи относится телефонный разговор.

21. то такое коммуникативные барьеры?

Ответ: психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

22. Что такое коммуникативная сторона общения?

Ответ: обмен информацией между двумя и большим количеством людей.

23. Что такое интерактивная сторона общения?

Ответ: взаимодействие людей в процессе общения и обмен информацией не только с помощью речи, но и действиями, и поступками.

24. Что такое перцептивная сторона общения?

Ответ: процесс взаимовосприятия и познания партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

25. Что такое деловое общение?

Ответ: процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

26. Что такое деловая беседа?

Ответ: специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач.

27. Что такое телефонный разговор?

Ответ: контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

28. При ведении деловых переговоров иногда применяется жесткий подход. Что он означает?

Ответ: где стороны изначально занимают излишне жесткую позицию, изменить которую намерены лишь в крайних случаях.

29. Кого можно назвать мобильным собеседником?

Ответ: того, кто с лёгкостью переключается на общение с других занятий.

30. Что такое профессиональная этика?

Ответ: это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе.