

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

Кафедра «Государственное управление и деловое администрирование»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 А.Г. Волконская

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации
в профессиональной деятельности

43.03.02 Туризм

Агротуризм

бакалавр

Кинель 2023

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2
ПК-2 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ИД-1/ПК-2. Проводит встречи, переговоры и презентации продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам ИД-2/ПК-2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для оценки ПК-2 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

1. Что такое коммуникация?

Правильный ответ: Коммуникация – это процесс передачи информации от одного человека другому или другим людям

2. Перечислите специфические коммуникативные барьеры.

Правильный ответ: логический, стилистический, семантический, фонетический

3. Перечислите основные элементы коммуникационного процесса.

Правильный ответ: источник, сообщение, канал, приемник

4. Что такое самопрезентация?

Правильный ответ: Самопрезентация (*с лат. — «самоподача»*) — процесс представления человеком собственного образа в социальном мире, характеризующийся намеренностью и направленностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе *или искусство создания положительного имиджа*

5. Что такое деловая беседа?

Правильный ответ: Деловая беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений

6. Что такое деловое совещание?

Правильный ответ: Деловое совещание – это общепринятая форма делового общения группы по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

7. Что такое деловые переговоры?

Правильный ответ: Деловые переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем, направленный на поиск взаимоприемлемого решения, избегая крайней формы проявления конфликта.

8. Что предполагает партнерский подход к деловым переговорам?

Правильный ответ: Партнерский подход к деловым переговорам предполагает совместный с партнером анализ проблем и поиск взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника

9. Какими могут быть цели деловых переговоров?

Правильный ответ: Цели переговоров могут быть направлены на налаживание кооперационных связей или на принятие тех или иных решений. Переговоры могут проводиться с целью заключения различных договоров, координации совместных усилий, действий, согласования тех или иных мероприятий.

10. Что такое предмет деловых переговоров?

Правильный ответ: Предмет переговоров – это нечто воспринимаемое одной стороной положительно, а другой – отрицательно

11. Что такое презентация?

Правильный ответ: Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей

12. Какими могут быть цели презентации?

Правильный ответ: С помощью презентации информируют и убеждают потенциальных клиентов и партнеров в необходимости приобретения конкретной продукции или услуги. Важной задачей презентации является необходимость так продемонстрировать товар и его возможности, чтобы вызвать интерес и привлечь внимание к своей организации, а в конечном итоге, как ожидаемый результат – заключить договоры и сделки

13. Что такое презентация по памяти?

Правильный ответ: Презентация по памяти – презентация, когда торговые агенты запоминают заранее подготовленный текст и следуют ему во время презентации

14. Что понимается под обратной связью в коммуникационном процессе?

Правильный ответ: реакция на то, что услышано, увидено или прочитано, которая свидетельствует о мере понимания и восприятия информации

15. Что такое общение?

Правильный ответ: Общение – это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

16. Свободное оперативное совещание – это...

Правильный ответ: Совещание, которое может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

17. Местом проведения совещания может быть...

Правильный ответ: совещания могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

18. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо...

Правильный ответ: не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя, пресекать агрессивные реплики со стороны участников

19. В конце делового совещания руководитель должен...

Правильный ответ: четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения, назвать ответственных исполнителей

20. Что важно учитывать при подготовке делового презентационного материала?

Правильный ответ: Ясность сообщений, использование графиков и иллюстраций

21. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы являются ...

Правильный ответ: определение темы деловой беседы, основных задач и целей

22. Охарактеризуйте логический барьер

Правильный ответ: логический барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания

23. Когда возникает семантический барьер?

Правильный ответ: семантический (смысловой) барьер возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур

24. Что такое стилистический барьер?

Правильный ответ: Стилистический барьер – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения

25. Что такое конфликт?

Правильный ответ: Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

26. Что такое публичная речь?

Правильный ответ: Публичная речь – монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)

27. Что такое невербальная коммуникация?

Правильный ответ: Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Включает в себя: жесты, мимику, интонацию, громкость, тембр и темп голоса, позы тела, запахи

28. Что такое формальные коммуникационные сети?

Правильный ответ: формальные коммуникационные сети – это система каналов коммуникации, которые возникают исходя из целей организации, связывают отдельные элементы организационной структуры и обеспечивают взаимодействие между ними в соответствии с правилами, закрепленными во внутренних нормативных документах.

29. На достижение каких целей может быть направлено деловое совещание?

Правильный ответ: обмен информацией между участниками совещания; анализ трудных ситуаций; генерирование новых идей; выработка единого понимания информации; создание мотивации у участников совещания для выполнения принятых решений.

30. Каковы преимущества электронной почты по сравнению с другими каналами связи (каналами передачи информации)

Правильный ответ: она возможность мгновенно посылать и получать сообщения в свой почтовый ящик; отвечать на письма корреспондентов (используя их адреса в письмах); рассылать копии письма сразу нескольким получателям; пересылать не только текстовую и графическую информацию (рисунки, иллюстрации), но и программы

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.