Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимович Дина Мратовна
Должность: директор Института ветеринарной медицины
Дата подписания: 30.05.2025 09:37:16
Уникальный программный ключ:
665a8aa1f254b0cbf5ca9901844721e00ab13b7ac

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ВЕТЕРИНАРНОЙ МЕДИЦИНЫ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института ветеринарной медицины

_____ Д.М. Максимович
«15» мая 2025 г.

Кафедра Инфекционных болезней и ветеринарно-санитарной экспертизы

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.03 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ВЕТЕРИНАРНО-САНИТАРНОЙ ЭКСПЕРТИЗЕ

Направление подготовки **36.04.01Ветеринарно-санитарная экспертиза**

Программа: **Ветеринарно-санитарная экспертиза сырья и продуктов животного и растительного происхождения**

Уровень высшего образования –**магистратура**

Квалификация – **магистр**

Форма обучения – **очная**

Троицк
2025

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе» составлена в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.09.2017г. № 982.Рабочая программа предназначена для подготовки магистров по направлению 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, программа Ветеринарно-санитарная экспертиза сырья и продуктов животного и растительного происхождения.

Настоящая рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Составитель – кандидат ветеринарных наук, доцент Савостина Т.В.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры Инфекционных болезней и ветеринарно-санитарной экспертизы «31» марта 2025 г. (протокол № 18).

Зав. кафедрой Инфекционных болезней и ветеринарно-санитарной экспертизы, доктор ветеринарных наук, доцент _____ (подпись) Н.А. Журавель

Рабочая программа дисциплины одобрена методической комиссией Института ветеринарной медицины «14» мая 2025 г. (протокол № 5).

Председатель методической комиссии Института ветеринарной медицины, доктор ветеринарных наук, доцент _____ (подпись) Н.А. Журавель

Директор Научной библиотеки _____ (подпись) И.В. Шатрова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП....4
1.1 Цель и задачи дисциплины....4
1.2 Компетенции и индикаторы их достижений....4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП....5
3. Объём дисциплины и виды учебной работы....5
3.1 Распределение объема дисциплины по видам учебной работы....5
3.2 Распределение учебного времени по разделам и темам....6
4. Структура и содержание дисциплины, включающее практическую подготовку....7
4.1 Содержание дисциплины....8
4.2 Содержание лекций....9
4.3 Содержание лабораторных занятий....9
4.4 Содержание практических занятий....9
4.5 Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся....10
4.5.1. Виды самостоятельной работы обучающихся....10
4.5.2. Содержание самостоятельной работы обучающихся....10
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине…...11
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине…. 12
7. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения....12
дисциплины ……12
8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,....12
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....13
10. Современные информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем…….13
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине....13
Приложение ……...15
Лист регистрации изменений....68

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1 Цель и задачи дисциплины

Магистр по направлению подготовки 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза должен быть подготовлен к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий.

Цель дисциплины –освоение обучающимися теоретических знаний, приобретение умений и навыков в области деловых коммуникаций в ветеринарно-санитарной экспертизе, в соответствии с формируемыми компетенциями.

Задачи дисциплины:

- развитие основных навыков саморазвития и самореализации личности, коммуникации;
- формирование умений использовать техники делового общения в различных ситуациях в области ветеринарно-санитарной экспертизы;
- формирование и развитие социокультурной, коммуникативной и профессиональной компетенции;
- развитие социокультурной наблюдательности;
- изучение основных форм делового общения;
- формирование коммуникативных, организационных и руководящих умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности ветеринарно-санитарного эксперта;
- изучение методов результативного взаимодействия в инокультурной профессиональной сфере.

1.2 Компетенции и индикаторы их достижений

УК-3- Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

- код и наименование компетенции

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН	
ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	знания	Обучающийся должен знать:возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели (Б1.О.03, УК – 3 - З.1)
	умения	Обучающийся должен уметь:действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельностии организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели,- (Б1.О.03, УК-3–У.1)
	навыки	Обучающийся должен владеть:методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели, - (Б1.О.03, УК-3–Н.1)

УК 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

- код и наименование компетенции

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН	
ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные	знания	Обучающийся должен знать: современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия (Б1.О.03, УК-4–З.1)
	умения	Обучающийся должен уметь: применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодей-

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН	
технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		ствия (Б1.О.03, УК-4–У.1)
	навыки	Обучающийся должен владеть:современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия - (Б1.О.03, УК-4–Н.1)

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

- код и наименование компетенции

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН	
ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	знания	Обучающийся должен знать: характеристики и механизмы процессов саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации-(Б1.О.03, УК-3–З.1)
	умения	Обучающийся должен уметь: реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях-(Б1.О.03, УК-3–У.1)
	навыки	Обучающийся должен владеть:навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности-(Б1.О.03, УК-3–Н.1)

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы магистратуры.

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы (ЗЕТ), 180 академических часов. Дисциплина изучается в 2 семестре.

Дисциплина изучается:

- очная форма обучения во 2 семестре;

3.1 Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная работа (всего), **в том числе практическая подготовка**	**50**
Лекции (Л)	16
Практические занятия (ПЗ)	34
Самостоятельная работа обучающихся (СР)	**130**
Контроль	**Зачет с оценкой**
Итого	**180**

3.2 Распределение учебного времени по разделам и темам

№ темы	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе			
			контактная работа		СР	контроль
			Л	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1 Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации						
1.1	Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации	15	2		3	х
1.2	Особенности работы ветеринарно-санитарных экспертов. Категории этики, необходимые для ветеринарно-санитарного эксперта. Деонтологические подходы к работе ветеринарно-санитарного эксперта и профилактике инфекционных заболеваний			2	3	х
1.3	Профессиональные ошибки и преступления в работе ветеринарно-санитарных экспертов				5	х
Раздел 2. Виды деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы						
2.1	Понятие, классификация, функции деловых коммуникации.	35	2		3	х
2.2	Вербальная и невербальная коммуникации		2		3	х
2.3	Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы			2	3	х
2.4	Коммуникативная личность			2	3	х
2.5	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений			2	3	х
2.6	Этика и этикет делового общения			2	3	х
2.7	Комплементы в деловой коммуникации				5	х
2.8	Знаковый характер жестов, символика движений рук, ног, головы. Жесты, позы положительно характеризующие нашу личность.				5	х
Раздел 3 Деловое общение в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы						
3.1	Виды делового общения в сфере ветеринарии (деловая встреча, беседа, совещание и выступление)	35	2		3	х
3.2	Деловое общение в сфере ветеринарии			2	3	х
3.3	Деловая переписка			2	3	х
3.4	Общение ветеринарных специалистов по телефону			2	3	х
3.5	Использование современных средств связи в практической деятельности ветеринарно-санитарных экспертов			2	3	х
3.6	Публичные выступления ветеринарных специалистов				5	х
3.7	Совещание ветеринарных работников. Выступления ветеринарных специалистов в СМИ..				5	
Раздел 4. Деловые переговоры ветеринарных специалистов						
4.1	Понятие, подготовка, методы и технология ведения деловых переговоров		2		3	х

№ темы	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе			
			контактная работа		СР	контроль
			Л	ПЗ		
4.2	Деловые переговоры в сфере ветеринарии	35		2	3	х
4.3	Повышение эффективности переговоров			2	3	х
4.4	Техника ведения деловых переговоров			2	3	х
4.5	Особенности и закономерности национальных стилей ведения переговоров: американский стиль, английский стиль, французский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль и т.д.				5	х
4.6	Технические ошибки при ведении переговоров				5	х
Раздел 5. Конфликты в деловых коммуникациях ветеринарных специалистов						
5.1	Понятие, классификация и причины конфликтов. Манипуляции и конфликтные ситуации в общении ветеринарных специалистов	20	2		3	х
5.2	Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы			2	3	х
5.3	Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии			2	3	х
5.4	Положительные и отрицательные стороны конфликтов на работе				5	х
Раздел 6. Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления						
6.1	Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления	20	2		3	х
6.2	Виды профессиональных стрессов			2	3	х
6.3	Пути преодоления стрессов в работе ветеринарно-санитарного эксперта			2	3	х
6.4	Авторитет, воля, способность к самосовершенствованию и другие качества специалиста				5	х
Раздел 7. Лидер и группа. Руководство организацией						
7.1	Стили руководства и организаторские способности	20	2		3	х
7.2	Проблемы ветеринарных специалистов в вопросах лидерства и деловых коммуникаций			2	3	х
7.3	Способы организации и руководства работой команды.				5	х
7.4	Правила работы в коллективе. Качества специалиста, необходимые для его успешной деятельности.				5	х
	Контроль	х	х	х	х	х
	Итого	**180**	**16**	**34**	**130**	х

4. Структура и содержание дисциплины, включающее практическую подготовку

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Рекомендуемый объем практической подготовки (в процентах от количества часов контактной работы) для дисциплин, реализующих:

- универсальные компетенции (УК) от 5 до 15%;
- общепрофессиональные компетенции (ОПК) от 15 до 50 %;
- профессиональные компетенции (ПК) от 20 до 80%.

4.1 Содержание дисциплины

Раздел 1. Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации

Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии в соответствии с федеральным законодательством: Гражданским кодексом РФ, Трудовым кодексом РФ, Кодексом РФ об административных правонарушениях, Уголовным кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Бюджетным кодексом РФ, Законом РФ «О ветеринарии», положениями об органах исполнительной власти в области ветеринарии.

Роль федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору в соответствии с Положением наделена полномочиями.

Роль ветеринарных специалистов в профилактике зооантропонозов и сохранении чистоты окружающей среды. Рабочее место ветврача и значение правильной его организации. Правила работы в коллективе и отношение врача к подчиненным. Авторитет, воля, способность к самосовершенствованию и другие качества ветеринарного врача.

Раздел 2. Виды деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы

Понятие коммуникации. Модель коммуникационного акта. Процесс коммуникации. Составляющие коммуникативного процесса. Положительная и отрицательная обратная связь. Функции коммуникации. Уровни коммуникации. Адресат и адресант. Коммуникативная ошибка. Контекст. Конситуация. Способы передачи информации. Функции вербальной и невербальной коммуникации. Уровни анализа. Контексты вербальной и невербальной коммуникации.

Раздел 3 Деловое общение в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы

Устные и письменные формы речевой коммуникации. Правила и нормы делового общения при обслуживании клиентов: прием клиента и установление первоначального контакта, основные аргументы и техники внушения для выявления потребностей клиента и установления благоприятного психологического климата, методы презентации услуг и приемы привлечения внимания, способы устранения возражений и ускорения продаж.

Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть, функции СМИ и их типология, а также особенности влияния СМИ на массовую аудиторию. Формы общения со СМИ делового человека: интервью, пресс-релиз, пресс-конференция, авторская статья, неформальное общение, также психологические особенности взаимоотношений с журналистами.

Раздел 4. Деловые переговоры ветеринарных специалистов

Цели и стратегии деловых переговоров. Основные этапы и задачи переговоров. Подготовка к проведению переговоров. Методы и технология ведения деловых переговоров в сфере ветеринарии. Технические ошибки при ведении переговоров. Конфликтная ситуация. Повышение эффективности переговоров.

Новые средства коммуникации (факсимильная связь, телефон и мобильная связь, телеконференции, селекторная связь, конференц-связь, телемосты, электронная почта, интернет). Правила ведения делового телефонного разговора. Виды современных интернет-коммуникаций, а также влияние Интернета на логику, структуру и речевые средства русского языка.

Раздел 5. Конфликты в деловых коммуникациях ветеринарных специалистов

Понятие о конфликтах, структура и типы конфликтов. Формы деструктивного общения. Причины конфликтов в ветеринарных учреждениях. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии.

Раздел 6. Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления

Сущность и способы противостояния ветеринарных работников в коллективе. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях. Ответственность и риск ветеринарных работников. Этапы карьеры ветеринарных работников. Поиск связей, поддержки и союзников. Стресс, его признаки и механизм протекания. Виды профессиональных стрессов. Пути преодоления стрессов.

Раздел 7. Лидер и группа. Руководство организацией

Исторические формы руководства коллективом. Стили руководства и организаторские способности. Лидерство как социальная роль. Сильный и слабый руководитель. Делегирование полномочий. Проблемы ветеринарных специалистов в деловых коммуникациях.

4.2 Содержание лекций

№ п/п	Наименование лекции	Количество часов	Практическая подготовка
1.	Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации	2	
2.	Понятие, классификация, функции деловых коммуникации	2	
3.	Вербальная и невербальная коммуникации	2	+
4.	Виды делового общения в сфере ветеринарии (деловая встреча, беседа, совещание и выступление)	2	+
5.	Понятие, подготовка, методы и технология ведения деловых переговоров	2	
6.	Понятие, причины конфликтов. Манипуляции и конфликтные ситуации в общении ветеринарных специалистов.	2	+
7.	Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления	2	
8.	Стили руководства и организаторские способности	2	
	Итого	**16**	**5%**

4.3 Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия не предусмотрены.

4.4 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование практических занятий	Количество часов	Практическая подготовка
1.	Особенности работы ветеринарно-санитарных экспертов. Категории этики, необходимые для ветеринарно-санитарного эксперта. Деонтологические подходы к работе ветеринарно-санитарного эксперта и профилактике инфекционных заболеваний	2	+
2.	Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы	2	+
3.	Коммуникативная личность	2	+
4.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	2	+
5.	Этика и этикет делового общения	2	+
6.	Деловое общение в сфере ветеринарии	2	+
7.	Деловая переписка	2	+
8.	Общение ветеринарных специалистов по телефону	2	+

№ п/п	Наименование практических занятий	Количество часов	Практическая подготовка
9.	Использование современных средств связи в практической деятельности ветеринарно-санитарных экспертов	2	+
10.	Деловые переговоры в сфере ветеринарии	2	+
11.	Повышение эффективности переговоров	2	+
12.	Техника ведения деловых переговоров	2	+
13.	Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы	2	+
14.	Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии	2	+
15.	Виды профессиональных стрессов	2	+
16.	Пути преодоления стрессов в работе ветеринарно-санитарного эксперта	2	+
17.	Проблемы ветеринарных специалистов в вопросах лидерства и деловых коммуникаций	2	+
	Итого	**34**	**10%**

4.5 Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся

4.5.1. Виды самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы обучающихся	Количество часов
Подготовка к устному опросу на практическом занятии	40
Подготовка к тестированию	20
Подготовка к собеседованию	20
Самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов	45
Подготовка к промежуточной аттестации	5
Контроль	Зачет с оценкой
Итого	**130**

4.5.2. Содержание самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование тем и вопросов	Количество часов
1.	Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации	3
2.	Особенности работы ветеринарно-санитарных экспертов. Категории этики, необходимые для ветеринарно-санитарного эксперта. Деонтологические подходы к работе ветеринарно-санитарного эксперта и профилактике инфекционных заболеваний	3
3.	Профессиональные ошибки и преступления в работе ветеринарно-санитарных экспертов	5
4.	Понятие, классификация, функции деловых коммуникации	3

№ п/п	Наименование тем и вопросов	Количество часов
5.	Вербальная и невербальная коммуникации	3
6.	Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы	3
7.	Коммуникативная личность	3
8.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	3
9.	Этика и этикет делового общения	3
10.	Комплементы в деловой коммуникации	5
11.	Знаковый характер жестов, символика движений рук, ног, головы. Жесты, позы положительно характеризующие нашу личность.	5
12.	Виды делового общения в сфере ветеринарии (деловая встреча, беседа, совещание и выступление)	3
13.	Деловое общение в сфере ветеринарии	3
14.	Деловая переписка	3
15.	Общение ветеринарных специалистов по телефону	3
16.	Использование современных средств связи в практической деятельности ветеринарно-санитарных экспертов	3
17.	Публичные выступления ветеринарных специалистов	5
18.	Совещание ветеринарных работников. Выступления ветеринарных специалистов в СМИ.	5
19.	Понятие, подготовка, методы и технология ведения деловых переговоров	3
20.	Деловые переговоры в сфере ветеринарии	3
21.	Повышение эффективности переговоров	3
22.	Техника ведения деловых переговоров	5
23.	Особенности и закономерности национальных стилей ведения переговоров: американский стиль, английский стиль, французский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль и т.д.	5
24.	Технические ошибки при ведении переговоров	5
25.	Понятие, классификация и причины конфликтов Манипуляции и конфликтные ситуации в общении ветеринарных специалистов	3
26.	Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы	3
27.	Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии	3
28.	Положительные и отрицательные стороны конфликтов на работе	5
29.	Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления	3
30.	Виды профессиональных стрессов	3
31.	Пути преодоления стрессов в работе ветеринарно-санитарного эксперта	3
32.	Авторитет, воля, способность к самосовершенствованию и другие качества специалиста	5
33.	Стили руководства и организаторские способности	3
34.	Проблемы ветеринарных специалистов в вопросах лидерства и деловых коммуникациях	3
35.	Способы организации и руководства работой команды.	5
36.	Правила работы в коллективе. Качества специалиста, необходимые для его успешной деятельности.	5
37.	Контроль	**130**

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ:

5.1 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям обучающихся по направлению подготовки: 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высшего образования магистратура, форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 64 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954

5.2 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. рекомендации по организации самостоятельной работы студентов обучающихся по направлению подготовки: 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высшего образования магистратура, форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 23 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для установления соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО разработан фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. Фонд оценочных средств представлен в Приложении.

7. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

Основная и дополнительная учебная литература имеется в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

Основная:

1. Богданова, Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации» : учебное пособие / Ю. З. Богданова. — Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020 — Часть 1 — 2020. — 88 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/162311
2. Богданова, Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации» : учебное пособие / Ю. З. Богданова. — Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020 — Часть 2 — 2020. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/162318
3. Никитин, И. Н. Коммуникации в сфере ветеринарии : учебное пособие для вузов / И. Н. Никитин, Е. Н. Трофимова, А. И. Ключникова. — 2-е изд.,стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 156 с. — ISBN 978-5-507-44167-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/215759

Дополнительная:

4. Никитин, И. Н. Деонтология, профессиональная этика ветеринарно-санитарного эксперта / И. Н. Никитин, Е. Н. Трофимова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 188 с. — ISBN 978-5-507-44199-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/214835
5. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218462
6. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/162302
7. Трофимов, В. К. Деловая этика : учебное пособие / В. К. Трофимов. — 2-е. — Ижевск : УдГАУ, 2018. — 256 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/133961

8. Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/301088

8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к учебно-методическим разработкам https://юураy.рф
2. ЭБС «Издательство «Лань» – http://e.lanbook.com
3. ЭБС «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru
4. Электронный каталог Научной библиотеки: https://sursau.ru/about/library/contacts.php
5. «Электронные издания»: https://sursau.ru/about/library/contacts.php
6. Книгообеспеченность – http://nb.sursau.ru:8080/SkoWeb/login.aspx
7. Электронно-библиотечная система IPR SMART - https://www.iprbookshop.ru/home.html

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

9.1 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям обучающихся по направлению подготовки: 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высшего образования магистратура,форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 64 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954

9.2 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. рекомендации по организации самостоятельной работы студентов обучающихся по направлению подготовки 36.04.01Ветеринарно-санитарная экспертиза. Уровень высш. образования магистратура, форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 23 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954

10. Современные информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В Научной библиотеке с терминальных станций предоставляется доступ к базам данных:

- Техэксперт (информационно-справочная система ГОСТов);
- «Сельхозтехника» (автоматизированная справочная система).
- Электронный каталог Института ветеринарной медицины https://sursau.ru/about/library/contacts.php

Программное обеспечение общего назначения:

- Операционная система MicrosoftWindows.
- Офисный пакет MicrosoftOffice.
- Программный комплекс для тестирования знаний MyTestXPRo 11.0.
- Антивирус KasperskyEndpointSecurity.

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения

Учебная аудитория № 259 оснащенная оборудованием и техническими средствами для выполнения практических работ;

Аудитория № VII оснащенная переносным мультимедийным комплексом.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся

Помещение для самостоятельной работы № 42, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Перечень оборудования и технических средств обучения

Переносной мультимедийный комплекс (проектор BenQ, экран на штативе, ноутбук Asus, сетевой фильтр). Наглядные пособия по дисциплине.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся

СОДЕРЖАНИЕ

1. Компетенции и их индикаторы, формируемые в процессе освоения дисциплины…….. 19
2. Показатели, критерии и шкала оценивания индикаторов достижения сформированности компетенций……..... 21
3. Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины……... 20
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций …….. 20

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости в процессе практической подготовке……...……... 20

4.1.1. Опрос на практическом занятии……. 20

4.1.2. Собеседование…… 26

4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации… 28

4.2.1. Зачет с оценкой……..…… 28

5 Комплект оценочных материалов 33

1. Компетенции и их индикаторы, формируемые в процессе освоения дисциплины

УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Обучающийся должен знать: возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели (Б1.О.03, УК – 3 - З.1)	Обучающийся должен уметь: действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели (Б1.О.03, УК-3– У.1)	Обучающийся должен владеть: методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели (Б1.О.03, УК-3– Н.1)	Устный опрос на практическом занятии; тестирование; собеседование	Зачет с оценкой

УК 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Обучающийся должен знать: современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия (Б1.О.03, УК-4–З.1)	Обучающийся должен уметь: применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия (Б1.О.03, УК-4– У.1)	Обучающийся должен владеть: современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия - (Б1.О.03, УК-4– Н.1)	Устный опрос на практическом занятии; тестирование; собеседование	Зачет с оценкой

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Обучающийся должен знать: характеристики и механизмы процессов саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации - (Б1.О.03, УК-3–З.1)	Обучающийся должен уметь: реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях (Б1.О.03, УК-3–У.1)	Обучающийся должен владеть: навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности (Б1.О.03, УК-3–Н.1)	Устный опрос на практическом занятии; тестирование; собеседование	Зачет с оценкой

2. Показатели, критерии и шкала оценивания индикаторов достижения компетенций

ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Показатели оценивания ИД-1.УК-3	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.О.03, УК-3-З.1	Обучающийся не знает о возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо знает возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели	Обучающийся знает возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели с незначительными затруднениями	Обучающийся знает возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели в соответствии с направленностью профессиональной деятельности
Б1.О.03,УК-3-У.1	Обучающийся не умеет действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо умеет действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели	Обучающийся умеет действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели с незначительными затруднениями	Обучающийся умеет действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели

Б1.О.03,УК-3,-Н.1	Обучающийся не владеет методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо владеет методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели	Обучающийся владеет навыками методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели с незначительными затруднениями	Обучающийся свободно владеет навыками методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели

ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Показатели оценивания ИД-1.УК-4	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.О.03, УК-4–З.1	Обучающийся не знает современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия	Обучающийся слабо знает современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия	Обучающийся знает современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия с незначительными затруднениями	Обучающийся знает современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия в соответствии с направленностью профессиональной деятельности
Б1.О.03, УК-4–У.1	Обучающийся не умеет применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия	Обучающийся слабо умеет применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия	Обучающийся умеет применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия с незначительными затруднениями	Обучающийся умеет применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия
Б1.О.03, УК-4–Н.1	Обучающийся не владеет современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия	Обучающийся слабо владеет современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия	Обучающийся владеет современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия с незначительными затруднениями	Обучающийся свободно владеет современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия

ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Показатели оценивания ИД-1.УК-6	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.О.03, УК-6 -З.1	Обучающийся не знает характеристики и механизмы процесса саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации	Обучающийся слабо знает характеристики и механизмы процесса саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации	Обучающийся знает характеристики и механизмы процесса саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации с незначительными ошибками и отдельными пробелами	Обучающийся знает характеристики и механизмы процесса саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации
Б1.О.03, УК-6, -У.1	Обучающийся не умеет реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях	Обучающийся слабо умеет реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях	Обучающийся умеет реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях с незначительными затруднениями	Обучающийся умеет реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях
Б1.О.03, УК-6, -Н.1	Обучающийся не владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности	Обучающийся слабо владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности	Обучающийся владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности с незначительными затруднениями	Обучающийся свободно владеет навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности

3. Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, сформированных в процессе освоения дисциплины

Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, содержатся в учебно-методических разработках, приведенных ниже.

3.1 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям обучающихся по направлению подготовки: 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высшего образования магистратура, форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 64 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954

3.2 Савостина Т.В. Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. рекомендации по организации самостоятельной работы студентов обучающихся по направлению подготовки 36.04.01Ветеринарно-санитарная экспертиза. Уровень высш. образования магистратура, форма обучения: очная / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 23 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций

В данном разделе методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, по дисциплине «Деловые коммуникации в ветеринар-

но-санитарной экспертизе», приведены применительно к каждому из используемых видов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости в процессе практической подготовке

4.1.1. Устный опрос на практическом занятии

Ответ на практическом занятии используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным вопросам и/или темам дисциплины. Темы и планы занятий (см. методразработку «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям обучающихся по направлению подготовки 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высш. образования магистратура, форма обучения: очная» / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 64 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954 заранее сообщаются обучающимся. Ответ оценивается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

№	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	Код и наименование индикатора компетенции
1.	Тема 1. Особенности работы ветеринарно-санитарных экспертов. Категории этики, необходимые для ветеринарно-санитарного эксперта. Деонтологические подходы к работе ветеринарно-санитарного эксперта и профилактике инфекционных заболеваний 1. Раскройте происхождение и сущность термина «этика». 2. Что относится к «Золотому правилу» в этике? 3. Дайте характеристику с приведением примеров таким категориям этики, как: совесть, стыд, скромность. 4. Дайте характеристику с приведением примеров таким категориям этики, как: тактичность, вежливость, отзывчивость, милосердие. 5. Дайте характеристику с приведением примеров таким категориям этики, как: долг, честь и достоинство. 6. Расскажите об особенностях этики специалиста ветеринарной медицины. 7. Что такое деонтология? 8. В чем заключается работа ветеринарно-санитарного эксперта? 9. Каковы деонтологические походы в работе ветеринарно-санитарного эксперта? 10. Для чего необходимо проводить профилактику инфекционных болезней? 11. Каковы деонтологические подходы к профилактике болезней? 12. К чему может привести не соблюдение деонтологических правил в работе ветеринарно-санитарного эксперта? 13. Несет ли ветеринарный специалист уголовную ответственность?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
2.	Тема 2. Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы 1. На чем основана классификация деловых отношений? 2. Какие признаки характерны для деловых коммуникаций? 3. В каких сферах жизни развиваются деловые коммуникации? 4. Каковы функции деловых коммуникаций? 5. Какие уровни и виды деловых коммуникаций вы знаете? 6. В чем особенность деловой коммуникации в сфере ветсанэкспертизы? 7. Какова коммуникативно-информационная сторона деловых коммуникаций ?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные

		коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
3.	Тема 3. Коммуникативная личность 1. Дайте понятие «коммуникативная личность». 2. Дайте понятие «личность». 3. В чем роль личности в системе коммуникации? 4. Что относится к определяющим параметрам коммуникативной личности? 5. Что означает понятие «коммуникабельный? 6. Дайте понятие «Харизма». Приведите примеры.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
4.	Тема 4. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений 1. В чем заключается роль служебного общения? 2. Какие формы барьеров общения вы знаете? 3. Каковы правила служебных взаимоотношений? 4. В каких формах может протекать процесс интерактивного взаимодействия ветеринарных специалистов? 5. Можно ли говорить о речи как о форме поведения? 6. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют коммуникацию? 7. Что общего между вербальным и невербальным языком?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
5.	Тема 5. Этика и этикет делового общения 1. Что такое этикет, его сущность и значение? 2. Охарактеризуйте этикетные модели взаимодействий с деловыми партнерами . 3. Каковы этические принципы и нормы в деловых отношениях? 4. Перечислите общие механизмы внедрения этических принципов и правил в практику деловых отношений ветсанэксперта. 5. Что такое мораль и каковы этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений?Перечислите моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики . 6. Профессиональные и корпоративные этические кодексы 7. Имидж: понятие, особенности, элементы.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и професси-

		онального взаимодействия
6.	Тема 6. Деловое общение в сфере ветеринарии 1. В чем заключается роль деловых коммуникаций в управлении организацией? 2. Дайте характеристику содержанию делового общения. 3. Каковы научные основы деловых коммуникаций? 4. Какова методология, методы и методика делового общения? 5. Каковы стили и формы делового общения? 6. Какие деловые встречи возможны в сфере ветеринарии? 7. В чем суть деловой беседы для ветеринарного специалиста? Назовите ее плюсы и минусы. 8. Что такое кадровая, дисциплинарная, проблемная беседа? Охарактеризуйте каждую с привидением примеров по ветеринарии.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
7.	Тема 7. Деловая переписка 1. Дайте понятие «Деловое письмо». 2. Какова классификация деловых писем? 3. Перечислите правила написания деловых писем. 4. Что означает понятие «корректность» в написании делового письма? 5. Что означает понятие «грамотность» в написании делового письма? 6. Что означает стиль делового письма?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
8.	Тема 8. Общение ветеринарных специалистов по телефону 1. В чем заключается специфика раговора по телефону? 2. Как разделяются телефонные звонки? 3. Сколько в среднем должен длиться разговор по телефону? 4. Перечислите порядок ответа на входящие звонки. 5. Каковы правила разговора по телефону? 6. В чем особенности разговора по мобильному телефону?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
9.	Тема 9. Использование современных средств связи в практической деятельности ветеринарно-санитарных экспертов	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит

	1. Что относится к современным средствам связи? 2. Какие из них особенно необходимы в работе ветспециалиста? 3. В чем преимущества и каковы правила написания электронного письма? 4. Какова цель общения по видеосвязи? 5. Роль видеоконференций в ветеринарии? 6. Каково влияние интернета на жизнь и работу ветсанэксперта?	работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
10.	Тема 10. Деловые переговоры в сфере ветеринарии 1. Дайте понятие «Деловые переговоры». 2. В чем отличие делового общения от деловых переговоров? 3. Какие существуют виды переговоров? 4. В чем заключается подготовка к переговорам? 5. Дайте характеристику личности «квадрат», «треугольник», «круг», «загзак» и «прямоугольник», ведущей переговоры. 6. Каковы методы ведения переговоров?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
11.	Тема 11. Повышение эффективности переговоров 1. Перечислите методы повышения эффективности переговоров. 2. Что означает понятие «пустые обещания»? 3. Как создать благоприятную среду для эффективности преговоров? 4. Можно ли аргументацией добиться желаемой цели?	ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
12.	Тема 12. Техника ведения деловых переговоров 1. Назовите этапы проведения переговоров? 2. В чем заключаются правила ведения переговоров? 3. В чем заключается тактика аргументирования? 4. Каковы методы аргументирования? 5. В чем заключаются ошибки ведения переговоров? 6. Каковы недостатки при ведении переговоров?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
13.	Тема 13. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы 1. Что такое конфликт и каковы его виды? 2. Каковы предпосылки конфликтов? 3. Дайте характеристику конфликтной ситуации, приведите примеры.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставлен-

	4. Перечислите типы личностей склонных к конфликтам. 5. Дайте характеристику каждому из этих типов. 6. Каковы ошибки конфликтного человека?	ной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
14.	Тема 14. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии 1. Перечислите структурные методы управления конфликтом. 2. Какова структура поведения ветеринарного специалиста в конфликтной ситуации? 3. Какие виды стратегии в разрешение конфликтов вы знаете? 4. В чем заключается кодекс поведения в конфликте? 5. Как проявляется моральный аспект человеческого поведения? 6. Какова культура поведения ветспециалиста? 7. Чем обусловлено проявление профессионализма специалиста? 8. Как осуществляется объективное восприятие ситуации? 9. Как проявляется агрессивное и пассивное поведение? 10. Какие способы решения конфликтных ситуаций вы знаете?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
15.	Тема 15. Виды профессиональных стрессов 1. Что такое «Профессиональный стресс»? 2. Какие бывают стрессы? Охарактеризуйте каждый из них. 3. Что означает «Синдром опустошения»? Приведите пример. 4. Каковы стадии синдрома опустошения?	ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
16.	Тема 16. Пути преодоления стрессов в работе ветеринарно-санитарного эксперта 1. Трудотерапия как один из методов преодоления стрессов. Охарактеризуйте данный метод. Приведите пример. 2. Перечислите методы снятия стресса. 3. Каким способом вы снимаете стресс? 4. В чем отрицательное действие стресса на организм? 5. Какую роль в преодолении стресса играет саморегуляция делового человека? 6. Каковы правила поведения в стрессовой ситуации?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
17.	Тема 17. Проблемы ветеринарных специалистов в вопросах лидерства и деловых коммуникациях 1. Что такое лидерство? 2. Чем формальный лидер отличается от неформального? 3. Как соотносятся лидерство и руководство? 4. В чем заключается этика руководства? 5. В чем выражается этика подчинения? 6. Назовите критерии, которые могут помочь правильно оценить средства мотивации. 7. Должен ли руководитель саморазвиваться и самообучаться? 8. Каковы этические обязанности руководителей? 9. Какие стили руководства вы знаете? Приведите примеры.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

	10. Дайте характеристику каждому из стилей руководств. 11. Есть ли взаимосвязь между темпераментом и стилем руководства? 12. Охарактеризуйте, с привидением примеров, виды темперамента руководителя. 13. Какие темпераменты с какими стилями руководства сочетаются?	ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Критерии оценивания ответа (табл.) доводятся до сведения обучающихся в начале занятий. Оценка объявляется обучающемуся непосредственно после ответа.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка 5 (отлично)	- обучающийся полно усвоил учебный материал; - показывает знание основных понятий темы, грамотно пользуется терминологией; - проявляет умение анализировать и обобщать информацию; - демонстрирует умение излагать учебный материал в определенной логической последовательности; - демонстрирует сформированность и устойчивость знаний, умений и навыков; - могут быть допущены одна–две неточности при освещении второстепенных вопросов.
Оценка 4 (хорошо)	ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет место один из недостатков: - в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; в изложении материала допущены незначительные неточности.
Оценка 3 (удовлетворительно)	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; выявлена недостаточная сформированность знаний, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
Оценка 2 (неудовлетворительно)	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, решении задач, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, отсутствуют соответствующие знания, умения и навыки.

4.1.2. Собеседование

Собеседование используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным вопросам и/или темам дисциплины. Вопросы для собеседования (см. методическую разработку «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям обучающихся по направлению подготовки 36.04.01Ветеринарно-санитарная экспертиза, уровень высш. образования магистратура, форма обучения: очная» / Т.В. Савостина. – Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2023. – 64 с. - Режим доступа: https://edu.sursau.ru/course/view.php?id=9954; заранее сообщаются обучающимся. Ответ оценивается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

№	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	Код и наименование индикатора компетенции
1	**Раздел 1 Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации**	

	1. Какие ошибки допускают ветеринарные специалисты на производстве? Приведите примеры. 2. Какие виды ятрогенных ошибок Вы знаете? Приведите примеры. 3. Что такое несчастные случаи, когда они наблюдаются? 4. Какие виды преступлений допускают ветеринарно-санитарные эксперты? Приведите примеры. 5. Какова ответственность за ошибки ветеринарных специалистов? 6. Приведите классификацию профессиональных ошибок. 7. Имеет ли право ветеринарный специалист на врачебную ошибку? 8. Какие ошибки могут быть в антибиотикотерапии? 9. Чем врачебная ошибка отличается от несчастного случая? 10. Каковы пути предупреждения врачебных ошибок? 11. В чем заключается нравственно-этический смысл понятия «врачебная ошибка»? 12. Каковы пути предупреждения врачебных ошибок? 13. Нужно ли соблюдать этические аспекты в решении научных вопросов?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
2	**Раздел 2. Виды деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы**	
	1. Что такое комплимент и для чего он нужен? 2. Какова роль комплементов в деловой коммуникации? 3. Приведите примеры комплиментов сказанные красивой женщине. 4. Приведите примеры комплиментов за хорошую работу. 5. Нужно ли иметь для хорошей работы шаблоны комплиментов? 6. Каков знаковый характер жестов? 7. Существует ли определенная символика движений рук, ног, головы? О чем они «говорят»? 8. Покажите жесты, позы положительно характеризующие нашу личность.	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
3	**Раздел 3 Деловое общение в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы**	
	1. Что относится к публичным выступлениям ветеринарных специалистов? 2. Охарактеризуйте различные виды публичных выступлений.Чем они отличаются и для чего служат? 3. Какие атрибуты нужны для публичного выступления? 4. Для чего служит совещание ветеринарных работников. 5. Какие выступления ветеринарных специалистов возможны в СМИ?	
4	**Раздел 4. Деловые переговоры ветеринарных специалистов**	
	1. Есть ли особенности и закономерности национальных стилей ведения переговоров. 2. Что такое американский стиль? Охарактеризуйте его. 3. Что такое английский стиль? Охарактеризуйте его. 4. Что такое французский стиль? Охарактеризуйте его. 5. Что такое немецкий стиль? Охарактеризуйте его. 6. Что такое японский стиль? Охарактеризуйте его. 7. Что такое китайский стиль? Охарактеризуйте его. 8. Приведите примеры разных стилей ведения переговоров. 9. Какие технические ошибки возникают при ведении переговоров? 10. Каковы способы избежания технических ошибок?	
5	**Раздел 5. Конфликты в деловых коммуникациях ветеринарных специалистов**	
	14. Какова культура поведения ветспециалиста? 15. Чем обусловлено проявление профессионализма специалиста? 16. Как осуществляется объективное восприятие ситуации?	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой ко-

	17. Как проявляется агрессивное поведение? 18. Как проявляется пассивное поведение? 19. Какие способы решения конфликтных ситуаций вы знаете? 20. Есть ли польза от конфликтов в коллективе? 21. Как отражаются конфликты на работе? 22. Перечислите отрицательные стороны конфликтов на работе.	манды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
6	**Раздел 6. Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления**	
	1. Что такое авторитет? 2. Можно ли заработать авторитет? Назовите способы. Все ли способы хороши для этого? 3. Нужна ли ветеринарно-санитарному эксперту способность к самосовершенствованию? 4. Какие качества характера ветеринарно-санитарного специалиста необходимы для профессионала? 5. Что означает такая категория этики как воля? В чем ее необходимость для ветеринарно-саниатрного эксперта.	
7	**Раздел 7. Лидер и группа. Руководство организацией**	
	1. Какие стили руководства вы знаете? Приведите примеры. 2. Дайте характеристику каждому из стилей руководств. 3. Есть ли взаимосвязь между темпераментом и стилем руководства? 4. Охарактеризуйте, с привидением примеров, виды темперамента руководителя. 5. Каковы этические обязанности руководителей? 6. Работает ли «золотое правило» этики в отношении руководителя к подчиненному? В чем это выражается? 7. Нужна ли этика делового общения между руководителем и подчиненным? Для чего? 8. Какие темпераменты с какими стилями руководства сочетаются? 9. Как сплотить коллектив? Приведите несколько способов. 10. Существуют ли правила работы в коллективе? 11. Какие качества специалиста необходимы для его успешной деятельности? 12. Полезны ли конфликты на работе? 13. Какие виды профессиональной этики Вы знаете? 14. Расскажите об особенностях этики специалиста ветеринарной медицины.	

4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

4.2.1. Зачет с оценкой

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по разделам дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено»; оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в случае дифференцированного зачета.

Зачет проводится по окончании чтения лекций и выполнения лабораторных (практических) занятий. Зачет принимается преподавателями, проводившими лабораторные (практические) занятия, или читающими лекции по данной дисциплине. В случае отсутствия ведущего преподавателя зачет принимается преподавателем, назначенным распоряжением заведующего кафедрой. С разрешения заведующего кафедрой на зачете может присутствовать преподаватель кафедры, привлеченный для помощи в приеме зачета.

Присутствие на экзамене преподавателей с других кафедр без соответствующего распоряжения ректора, проректора по учебной, воспитательной работе и молодежной политике или заместителя директора Института по учебной работе не допускается.

Форма(ы) проведения зачета (устный опрос, тестирование) определяются кафедрой и доводятся до сведения обучающихся в начале семестра.

Для проведения зачета ведущий преподаватель накануне получает в секретариате директората зачетно-экзаменационную ведомость, которая возвращается в секретариат после окончания мероприятия в день проведения зачета или утром следующего дня.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться с разрешения ведущего преподавателя справочной и нормативной литературой, другими пособиями и техническими средствами.

Время подготовки ответа в устной форме при сдаче зачета должно составлять не менее 20 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа - не более 10 минут.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины.

Качественная оценка «зачтено», внесенная в зачетно-экзаменационную ведомость, является результатом успешного усвоения учебного материала.

Результат зачета выставляется в зачетно-экзаменационную ведомость в день проведения зачета в присутствии самого обучающегося. Преподаватели несут персональную ответственность за своевременность и точность внесения записей о результатах промежуточной аттестации в зачетно-экзаменационную ведомость.

Если обучающийся явился на зачет и отказался от прохождения аттестации в связи с неподготовленностью, то в зачетно-экзаменационную ведомость ему выставляется оценка «не зачтено».

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился».

Нарушение дисциплины, списывание, использование обучающимися неразрешенных печатных и рукописных материалов, мобильных телефонов, коммуникаторов, планшетных компьютеров, ноутбуков и других видов личной коммуникационной и компьютерной техники во время зачета запрещено. В случае нарушения этого требования преподаватель обязан удалить обучающегося из аудитории и проставить ему в ведомости оценку «не зачтено».

Обучающимся, не сдавшим зачет в установленные сроки по уважительной причине, индивидуальные сроки проведения зачета определяются заместителем директора института по учебной работе.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, сдают зачет в сроки, определяемые Университетом. Информация о ликвидации задолженности отмечается в экзаменационном листе.

Допускается с разрешения заместителя директора института по учебной работе досрочная сдача зачета с записью результатов в экзаменационный лист.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья могут сдавать зачеты в сроки, установленные индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Процедура проведения промежуточной аттестации для особых случаев изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП бакалавриата, специалитета и магистратуры» ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

№	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	Код и наименование индикатора компетенции
	Зачет с оценкой	
1.	1. Раскройте значение изучения курса этики для формирования ветеринарно-санитарного эксперта. 2. Дайте понятие профессиональной этики, профессиональной деонтологии. Что общего и различного в этих понятиях. Приведите примеры. 3. Дайте понятие, подчеркните особенности и социальные функции этических категорий (добро и зло). 4. В чем заключается роль моральных принципов для науки? Значение науки для морали? 5. Дайте понятие поведению, поступку, милосердию, благотворительности, со-	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИД-1УК-6

№	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	Код и наименование индикатора компетенции
	Зачет с оценкой	
	страданию. Приведите примеры. 6. В чем заключаются идеи долга, моральной ответственности. Их взаимосвязь. 7. Нравственная культура личности, моральность, мудрость, благодарность. Охарактеризуйте эти понятия и приведите примеры. 8. Что общего и различного в понятиях: обязанность и долг; честь и долг; совесть и долг? 9. Охарактеризуйте следующие категории этики: скромность, смелость, мужество, терпение. 10. Охарактеризуйте следующие категории этики: умение, благоразумие, осторожность, честность. 11. Охарактеризуйте следующие категории этики: компетентность и скромность, стыд, обязанность 12. Каковы особенности этики ветеринарных и медицинских врачей? 13. В чем заключаются особенности врачебного мышления, врачебной интуиции? 14. В чем заключаются дионтологические требования к профилактике болезней? 15. В чем заключаются деонтологические требования к работе ветеринарно-санитарного эксперта? 16. Раскройте происхождение и сущность терминов «этика», «мораль», «нравственность». Что общего и различного в этих понятиях? 17. Дайте характеристику с приведением примеров таким категориям этики, как: совесть, стыд, скромность. 18. Какие стили руководства вы знаете? 19. Какие виды руководителей вы знаете? Расскажите о темпераменте руководителя и стиле руководства. 20. Какие имеются методы решения стрессовых ситуаций? 21. Как вести себя в конфликтных ситуациях? Есть ли польза от жалоб клиентов? 22. Какие ошибки допускают ветеринарные специалисты на производстве? Приведите примеры. 23. Какие виды преступлений допускают ветеринарные специалисты? Приведите примеры. 24. Дресс-код на различных приемах. 25. В чем заключается назначение довых коммуникаций? 26. Что влияет на результивность деловых коммуникаци? 27. Что такое современное совещание? 28. Какие задачи реализует совещание? 29. Какие требования предъявляются к деловому совещанию? 30. Как осуществить выбор сценария реализации совещания? 31. В чем заключается сущность и назначение переговоров? 32. В каких ситуаций применяется третья сторона переговоров? 33. Опишите содержание этапов подготовки и реализации переговоров. 34. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план 35. рассадки, приглашения и др.) 36. Что такое конфликт? В чем причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях? 37. Выделите основные стратегии поведения в конфликте и дайте им характеристику. 38. Какие конфликты являются социальными? Почему? 39. В чём суть и различие трёх классов социальных конфликтов? 40. Каковы основные конфликтные коммуникативные стратегии? 41. Каковы основные типы конфликтов, различающиеся источниками конфликта? 42. Почему различные практики предотвращения и урегулирования конфликтов являются 43. Неотъемлемой частью цивилизации? Охарактеризуйте их. 44. Каковы современные подходы к предотвращения и урегулированию конфликтов? 45. Каковы принципы и правила проведения делиберативных мероприятий?	Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

№	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины Зачет с оценкой	Код и наименование индикатора компетенции
	46. Что такое «конфликтоген» и «синтон»? В каких формах проявляются конфликтогены и синтоны? Приведите примеры. 47. Как нужно вести себя в условиях конфликта? 48. Что такое речь? Какие существуют виды речи? 49. Какое различие существует между устной и письменной речью? 50. В каких формах существует язык? Назовите эти формы и дайте им краткую характеристику. 51. Какие стили существуют в рамках литературного языка? 52. Что понимается под метаязыком в общении? Приведите примеры использования метаслов и метавыражений. 53. Какие требования предъявляются к культуре речи? 54. Какие виды вопросов используются в процессе коммуникации? 55. Какие основные виды слушания выделяют в литературе по деловому общению? 56. Что представляет собой активное слушание? Какие этапы в нем выделяют? 57. Какие типичные ошибки слушания встречаются в процессе общения? 58. Каким требованиям должна отвечать публичная речь? 59. Каковы основные этапы классической схемы подготовки публичной речи? Назовите их и дайте характеристику. 60. Как нужно выступать перед аудиторией? 61. Что такое документ? Каковы его функции? 62. Каковы отличительные признаки документа? 63. Назовите основные разновидности документов и дайте им краткую характеристику. 64. В чем состоит культура составления документов. 65. Какие документы входят в систему организационно-правовой организации? 66. Как составляются документы, относящиеся к распорядительной документации? 67. Какие документы относятся к справочно-информационной документации? 68. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Что между ними общего, и каковы различия? 69. Каковы социальные основы деловых коммуникаций? 70. Каковы объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации»? 71. Какие методы исследования применяются в науке «Деловые коммуникации»? 72. Что представляет собой коммуникативная компетентность? 73. Какую значимость имеет коммуникативная компетентность в вашей будущей профессиональной деятельности? 74. Какие Вы знаете правила обращения по телефону в ветеринарных клиниках? Приведите примеры. 75. Правила организации и проведения деловых совещаний? 76. Принципы поведения на переговорах. Качества необходимые переговорщику. 77. Каковы способы взаимодействия в переговорах? 78. Какие формы общения со СМИ вы знаете? 79. Дайте понятие терминам этика, деонтология (философское, профессиональное). 80. Дайте понятие «этикет» и раскройте его сущность. Перечислите виды этикета.	

Шкала и критерии оценивания ответа обучающегося представлены в таблицах.

Шкала	**Критерии оценивания**
Оценка «зачтено»	знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, правильное решение задачи (допускается наличие малозначительных ошибок или недостаточно полное раскрытие содержание вопроса, или погрешность непринципиального характера в ответе на вопросы). Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие показатели в ходе проведения текущего контроля и систематическая активная работа на учебных занятиях.
Оценка «не зачтено»	пробелы в знаниях основного программного материала, принципиальные ошибки при

	ответе на вопросы.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка 5 (отлично)	- обучающийся полно усвоил учебный материал; - показывает знание основных понятий дисциплины, грамотно пользуется терминологией; - проявляет умение анализировать и обобщать информацию, навыки связного описания явлений и процессов; - демонстрирует умение излагать материал в определенной логической последовательности; - показывает умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; - демонстрирует сформированность и устойчивость знаний, умений и навыков; - могут быть допущены одна–две неточности при освещении второстепенных вопросов.
Оценка 4 (хорошо)	- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет место один из недостатков: - в усвоении учебного материала допущены пробелы, не исказившие содержание ответа; - в изложении материала допущены незначительные неточности.
Оценка 3 (удовлетворительно)	- знание основного программного материала в минимальном объеме, погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопросов; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, описании явлений и процессов, исправленные после наводящих вопросов; - выявлена недостаточная сформированность знаний, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
Оценка 2 (неудовлетворительно)	- пробелы в знаниях основного программного материала, принципиальные ошибки при ответе на вопросы; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в описании явлений и процессов, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; - не сформированы компетенции, отсутствуют соответствующие знания, умения и навыки.

5. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по дисциплине «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Спецификация…… 35
2. Тестовые задания...…….40
3. Ключи к оцениванию тестовых заданий…….. 59

1.Спецификация

1.1 Назначение комплекта оценочных материалов (далее – КОМ)

Наименование УГС/УГСН – 36.00.00 Ветеринария и зоотехния

Направление подготовки - 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза

Программа: Ветеринарно-санитарная экспертиза сырья и продуктов животного и растительного происхождения

1.2 Нормативное основание отбора содержания

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО), утверждённый Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 28.09.2017 г. № 982.

Профессиональный стандарт «Работник в области ветеринарии», утвержденный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 12.10.2021 № 712н.

1.3 Общее количество тестовых заданий

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	20
УК 4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	20
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	20
Всего		60

1.4 Распределение тестовых заданий по компетенциям

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикаторов сформированности компетенции	Номер задания
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для до-стижения поставленной цели	1-20
УК - 4	Способен применять современные коммуника-	ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуни-	21-40

	тивные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	кативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	41-60

1.5 Типы, уровень сложности и время выполнения тестовых заданий

Код компетенции	Индикатор сформированности компетенции	Номер задания	Тип задания	Уровень сложности	Время выполнения (мин)
УК-3	ИД-1. УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	20
			Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	20
			Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	12
			Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	12
			Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	40
УК-4	ИД-1. УК-4 Применяет совре-		Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	20

	менные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	20
			Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	12
			Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	12
			Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	40
УК-6	ИД-1. УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	20
			Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	20
			Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	12
			Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	12
			Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	40

1.6 Сценарии выполнения тестовых заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа на установление соответствия	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2.Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3.Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4.Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2.Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2.Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3.Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5.Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие, компактные формулировки. 4. В случае расчётной задачи, записать решение и ответ.

1.7. Система оценивания выполнения тестовых заданий

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)

Задание 1	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 2	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 5	Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте.	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует – 0 баллов Либо указывается «верно»/«неверно».

1.8 Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения тестовых заданий (при необходимости).

Для выполнения тестовых заданий дополнительных материалов и оборудования не требуется.

2.Тестовые задания

Задание 1.

Установите соответствие между этапом организации работы команды и его характеристикой: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Постановка целей и задач	1) Обеспечивает ясность и согласованность действий команды
Б) Распределение ролей и обязанностей	2) Определяет направления деятельности и конечные результаты
В) Мониторинг выполнения задач	3) Обеспечивает контроль за выполнением задач и своевременное реагирование
Г) Анализ результатов и корректировка стратегии	4) Позволяет выявить слабые места и внести улучшения в работу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 2.

Установите соответствие между элементом командной стратегии и его описанием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Общая миссия команды	1) Используются для оценки успешности выполнения задач
Б) Основные цели проекта	2) Конкретизируют желаемые результаты работы команды
В) Ключевые показатели эффективности (KPI)	3) Определяют, зачем существует команда и что она должна достичь
Г) Методы коммуникации внутри команды	4) Способы обмена информацией между участниками

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3.

Установите соответствие между типом деловой коммуникации и его целью в ветеринарно-санитарной экспертизе: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Внутрикомандное совещание	1) Обмен информацией о текущем состоянии дел и планах работы команды

Б) Переписка с внешними специалистами	2) Представление результатов работы перед руководством для принятия решений
В) Доклад на совещании руководства	3) Передача экспертных заключений или рекомендаций внешним специалистам или организациям
Г) Обучающий семинар для сотрудников	4) Повышение квалификации сотрудников и развитие командных навыков

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4.

Установите соответствие между навыком руководителя команды и его описанием в контексте ветеринарно-санитарной экспертизы: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Умение мотивировать команду	1) Создает положительную атмосферу и стимулирует участников к эффективной работе
Б) Способность делегировать задачи	2) Распределяет обязанности так, чтобы максимально использовать сильные стороны каждого члена команды
В) Навык разрешения конфликтов	3) Обеспечивает своевременное решение разногласий для поддержания командного духа
Г) Умение планировать рабочий процесс	4) Разрабатывает последовательность действий для достижения целей проекта

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5

Установите правильную последовательность этапов организации работы команды в ветеринарно-санитарной экспертизе:

1) Анализ текущего состояния и ресурсов
2) Постановка целей и задач
3) Формирование командной стратегии
4) Распределение ролей и обязанностей

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 6

Установите правильную последовательность действий руководителя при подготовке к выполнению проекта по ветеринарно-санитарной экспертизе:

1) Разработка плана действий и сроков выполнения
2) Определение необходимых ресурсов и инструментов
3) Формирование команды и распределение задач
4) Оценка рисков и возможных препятствий

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 7

Установите правильную последовательность этапов коммуникации внутри команды ветеринарно-санитарной экспертизы:

1) Обмен информацией о ходе выполнения задач
2) Обсуждение проблем и поиск решений
3) Постановка задач и целей для участников команды
4) Подведение итогов и анализ достигнутых результатов

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 8

Установите правильную последовательность действий руководителя при выработке командной стратегии для достижения цели в ветеринарно-санитарной экспертизе:

1) Анализ внешней среды и условий работы команды
2) Формулирование общей миссии и ключевых целей команды
3) Разработка конкретных методов реализации стратегии
4) Оценка эффективности выбранной стратегии и корректировка при необходимости

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При организации работы команды ветеринарно-санитарной экспертизы важно учитывать этические принципы, чтобы обеспечить доверие клиентов и коллег. Какое из следующих действий наиболее соответствует этическим стандартам в деловых коммуникациях?

1) Игнорировать конфликтные ситуации, чтобы не усложнять рабочий процесс
2) Скрывать недостатки работы команды для сохранения репутации
3) Использовать личные связи для получения преимуществ в работе

4) Открыто и честно информировать клиентов о результатах экспертизы, даже если они невыгодны для них

Ответ:

Обоснование:

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В процессе выработки командной стратегии по ветеринарно-санитарной экспертизе руководитель должен учитывать особенности деловой коммуникации. Какой подход наиболее эффективен для формирования доверия внутри команды?

1) Использовать авторитарный стиль руководства, требуя выполнения задач без обсуждений

2) Обеспечивать открытый диалог, поощрять обмен мнениями и совместное решение проблем

3) Ограничивать информацию о целях и задачах команды только руководству

4) Назначать задачи без учета мнений участников команды

Ответ:

Обоснование:

Задание 11.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При организации командной работы в ветеринарно-санитарной экспертизе важно соблюдать этические нормы при взаимодействии с коллегами. Какое из следующих действий является наиболее правильным?

1) Уважительно относиться к мнению каждого участника, избегая дискриминации и конфликтов

2) Распространять конфиденциальную информацию о коллегах без их согласия при необходимости защиты интересов команды

3) Использовать служебное положение для получения личных преимуществ в общении с коллегами

4) Игнорировать замечания и критику со стороны коллег, чтобы не создавать конфликтных ситуаций

Ответ:

Обоснование:

Задание 12.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Выработка командной стратегии в ветеринарно-санитарной экспертизе требует учета этических аспектов. Какое из следующих решений наиболее соответствует принципам профессиональной этики?

1) При выявлении нарушений санитарных норм скрывать их для избежания негативных последствий для команды

2) В случае обнаружения ошибок коллег своевременно информировать руководство и предлагать пути их устранения

3) Использовать любые средства для достижения целей без учета этических стандартов

4) Обсуждать внутренние проблемы команды только с руководством, избегая участия самих участников

Ответ:

Обоснование:

Задание 13.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При формировании командной стратегии в ветеринарно-санитарной экспертизе важно учитывать этические принципы и особенности деловой коммуникации. Какие из перечисленных действий способствуют эффективной и этичной организации работы команды?

1) Обеспечивать прозрачность целей и задач для всех участников команды

2) Поощрять открытый обмен мнениями и конструктивную критику

3) Использовать личные связи для получения преимуществ в распределении задач

4) Соблюдать конфиденциальность информации, связанной с результатами экспертизы и внутренними вопросами команды

Ответ:

Обоснование:

Задание 14.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В процессе выработки командной стратегии по ветеринарно-санитарной экспертизе важно учитывать этические стандарты. Какие из следующих подходов наиболее соответствуют профессиональной этике?

1) Уважительно относиться к мнению каждого участника команды, поощряя их инициативу

2) В случае выявления ошибок коллег — своевременно информировать руководство и предлагать пути их устранения

3) Обеспечивать честное и открытое взаимодействие с коллегами и клиентами

4) Использовать давление или угрозы для достижения целей команды

Ответ:

Обоснование:

Задание 15.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При организации работы команды ветеринарно-санитарной экспертизы важно соблюдать деловую этику. Какие из следующих мер способствуют развитию доверия внутри коллектива?

1) Игнорирование конфликтных ситуаций, чтобы не усложнять рабочий процесс

2) Открытая коммуникация о целях, результатах и возможных трудностях проекта

3) Регулярное проведение совещаний для обсуждения текущих задач и проблем

4) Уважительное отношение к мнению каждого участника команды, избегая дискриминации

Ответ:

Обоснование:

Задание 16.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Выработка командной стратегии в ветеринарно-санитарной экспертизе должна учитывать этические нормы. Какие из следующих действий являются правильными?

1) В случае обнаружения нарушений санитарных норм — своевременно информировать руководство и предлагать меры по их устранению

2) При выявлении ошибок коллег — обсуждать их внутри команды с целью совместного поиска решений, избегая публичных обвинений

3) Использовать любые средства для достижения целей без учета этических стандартов, если это ускоряет работу

4) Соблюдать конфиденциальность информации о клиентах и результатах экспертизы даже при необходимости защиты интересов команды или организации

Ответ:

Обоснование:

Задание 17.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Опишите, каким образом выстроенная система деловой коммуникации способствует формированию эффективной командной стратегии в ветеринарно-санитарной экспертизе. В своем ответе укажите ключевые принципы и методы, которые необходимо учитывать при организации коммуникации внутри команды.

Ответ:

Решение:

Задание 18.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Опишите, как этические принципы должны учитываться при организации работы ветеринарной команды для обеспечения высокого уровня профессиональной ответственности и доверия со стороны клиентов. В своем ответе укажите конкретные меры или подходы.

Ответ:

Решение:

Задание 19.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Рассмотрите ситуацию: в вашей команде возник конфликт из-за разногласий по поводу методов проведения ветеринарно-санитарной экспертизы. Опишите последовательность ваших действий по урегулированию конфликта с учетом этических стандартов и необходимости достижения общей цели команды.

Ответ:

Решение:

Задание 20.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Опишите стратегию формирования командного духа и мотивации участников ветеринарной команды для достижения поставленных целей при сохранении этических стандартов. Какие конкретные меры вы бы предприняли?

Ответ:

Решение:

Задание 21.

Установите соответствие между типами деловых коммуникаций и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам..

А) Электронная почта	1) Позволяют обмениваться быстрыми сообщениями и файлами в реальном времени.
Б) Видеоконференция	2) Обеспечивают визуальный контакт и личное взаимодействие.
В) Личные встречи	3) Используются для более формальных и структурированных сообщений, часто с возможностью прикрепления документов.
Г) Мессенджеры	4) Позволяют проводить удалённые совещания с участием нескольких сторон, сохраняя визуальный контакт.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 22.

Установите соответствие между видами современных коммуникационных технологий с их основными преимуществами: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Онлайн-платформы для совместной работы (например, Google Workspace, Microsoft Teams)	1) Обеспечивают быстрый обмен информацией и возможность совместной работы в реальном времени.

Б) Вебинары и онлайн-семинары	2) Используются для публичного взаимодействия и продвижения профессиональных услуг или информации.
В) Мобильные приложения для обмена сообщениями (например, WhatsApp, Telegram)	3) Позволяют проводить презентации и обучающие мероприятия для широкой аудитории.
Г) Социальные сети	4) Способствуют быстрому обмену короткими сообщениями и оперативной коммуникации.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 23.

Установите соответствие между видами коммуникационных технологий с их типами взаимодействия: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Электронная почта (Email)	1) Публичное или профессиональное взаимодействие — обмен информацией с широкой аудиторией или коллегами.
Б) Видеоконференция (Zoom, MS Teams и др.)	2) Быстрый обмен короткими сообщениями и файлами в режиме реального времени.
В) Социальные сети	3) Синхронное взаимодействие — общение в реальном времени с возможностью видеосвязи.
Г) Мессенджеры (Telegram, WhatsApp и др.)	4) Асинхронное взаимодействие — сообщения отправляются и читаются в удобное время.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 24.

Установите соответствие между видами деловой коммуникации с их основными задачами в контексте ветеринарно-санитарной экспертизы: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

А) Переговоры с клиентами и партнерами	1) Способствуют развитию профессиональных навыков и знаний команды.
Б) Подготовка отчетов и презентаций	2) Обеспечивают обмен информацией, согласование условий и решений

В) Обучение и повышение квалификации сотрудников	3) Позволяют донести результаты экспертизы, убедить заказчика или коллег
Г) Внутренние совещания и обсуждения	4) Обеспечивают координацию действий внутри организации и принятие стратегических решений.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 25

Установите правильную последовательность действий при подготовке и проведении видеоконференции для обсуждения результатов ветеринарно-санитарной экспертизы:

1) Отправить приглашения и подготовить презентационные материалы

2) Провести тестирование технического оборудования и связи

3) Подготовить отчет по итогам встречи и разослать его участникам

4) Провести видеоконференцию с участием всех сторон

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 26

Установите правильную последовательность действий при подготовке деловой переписки на английском языке с иностранным партнером по вопросам ветеринарной экспертизы:

1) Получить и проанализировать ответ, при необходимости — подготовить ответное сообщение

2) Составить черновик письма, учитывая деловой стиль и специфику темы

3) Проверить правильность перевода и соответствие терминологии

4) Отправить письмо партнеру

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 27

Установите правильную последовательность действий при организации онлайн-обучающего семинара для коллег по новым методам ветеринарно-санитарной экспертизы:

1) Разработать программу и подготовить презентационные материалы

2) Создать регистрацию участников и рассылать приглашения на английском языке (при необходимости)

3) Провести тестирование платформы и технических средств перед мероприятием

4) Провести сам семинар, обеспечить взаимодействие участников

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 28

Установите правильную последовательность этапов при создании профессионального видеоролика на английском языке о стандартах ветеринарно-санитарной экспертизы:

1) Монтаж видео, добавление титров и субтитров на английском языке

2) Написать сценарий и подготовить сценарные материалы на английском языке

3) Опубликовать видео на профессиональных платформах или в социальных сетях

4) Записать видеоматериал с учетом профессиональных требований и стандартов качества

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 29.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При подготовке международной видеоконференции по ветеринарно-санитарной экспертизе, какой из следующих шагов является наиболее важным для обеспечения успешного взаимодействия?

1) Создать презентацию на русском языке и отправить ее участникам за день до конференции

2) Провести тестирование технического оборудования и связи на английском языке с участниками заранее

3) Подготовить раздаточные материалы только на русском языке и разослать их после конференции

4) Обеспечить наличие переводчика только в случае возникновения технических проблем

Ответ:

Обоснование:

Задание 30.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При подготовке деловой переписки на английском языке с иностранным партнером по вопросам ветеринарно-санитарной экспертизы, какой из следующих вариантов является наиболее правильным?

1) Составить краткое и ясное письмо, избегая двусмысленностей и ошибок в терминологии

2) Использовать сложные профессиональные термины без объяснений, чтобы показать высокий уровень знаний

3) Отправить черновик письма без проверки и ждать обратной связи

4) Использовать сленг и неформальные выражения для установления дружеской атмосферы

Ответ:

Обоснование:

Задание 31.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Выберите наиболее подходящий способ использования современных коммуникационных технологий для проведения обучения по стандартам ветеринарно-санитарной экспертизы с международными коллегами:

1) Провести одностороннюю презентацию без обратной связи, чтобы сэкономить время

2) Разослать видеозаписи без последующего обсуждения или вопросов

3) Использовать только электронную почту для обмена информацией и материалов

4) Организовать интерактивный вебинар с возможностью вопросов и обсуждений на английском языке

Ответ:

Обоснование:

Задание 32.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При организации международного онлайн-совещания по ветеринарно-санитарной экспертизе, какой из следующих методов наиболее эффективен для обеспечения понимания всех участников?

1) Использовать автоматический переводчик без предварительной подготовки участников

2) Проводить совещание только на русском языке, а участники переводят самостоятельно свои комментарии

3) Предварительно подготовить материалы на английском языке и обеспечить наличие синхронного перевода или субтитров

4) Обеспечить только письменную коммуникацию без голосовых или видеовзаимодействий

Ответ:

Обоснование:

Задание 33.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вы планируете обмениваться профессиональной информацией с коллегами из других стран по вопросам ветеринарно-санитарной экспертизы. Какие из следующих методов не подходят для эффективного взаимодействия?

1) Создать совместный онлайн-документ (например, Google Docs) для редактирования и комментариев в реальном времени

2) Отправлять отдельные письма с вложениями без комментариев или обсуждений

3) Использовать только голосовые звонки без записи для обсуждения вопросов

4) Обмениваться информацией через социальные сети без официальных каналов связи

5) Публиковать новости на форумах без личного взаимодействия с конкретными коллегами

6) Передавать информацию только по телефону в устной форме без последующего документационного подтверждения

Ответ:

Обоснование:

Задание 34.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вы разрабатываете электронный курс по ветеринарно-санитарной экспертизе для иностранных специалистов. Какие из следующих методов не подходят для повышения вовлеченности слушателей?

1) Предоставлять только текстовые материалы без интерактивных элементов

2) Включать в курс видеоуроки, тесты и форумы для обсуждений на английском языке

3) Ограничиться односторонней передачей информации через PDF-файлы и видео без обратной связи

4) Использовать автоматические тесты без возможности обсуждения результатов или вопросов участников

5) Предлагать материал только в виде статичных изображений с минимальным текстом

6) Обеспечить возможность самостоятельного изучения курса без поддержки преподавателей или модераторов

Ответ:

Обоснование:

Задание 35.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При подготовке делового письма на английском языке для международного партнера по вопросам ветеринарно-санитарной экспертизы, какие из следующих элементов не являются важными для установления доверия и профессионализма?

1) Использование коротких и неформальных фраз, чтобы сделать письмо более дружелюбным

2) Отсутствие обращения и подписи, чтобы письмо было максимально лаконичным

3) Включение большого количества эмодзи и неформальных выражений для создания непринужденной атмосферы

4) Использование формальных выражений и соблюдение делового стиля, а также правильное оформление документа

5) Отправка письма без предварительного ознакомления с получателем, чтобы сохранить нейтралитет

6) Использование автоматического переводчика без последующей проверки текста

Ответ:

Обоснование:

Задание 36.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вы готовитесь к проведению международных деловых переговоров по вопросам ветеринарно-санитарной экспертизы. Какие из перечисленных видов переговоров не подходят для предварительного обсуждения условий сотрудничества и установления доверительных отношений?

1) Конфронтационные переговоры, направленные на отстаивание своих интересов без учета позиции другой стороны

2) Переговоры-арбитраж, предназначенные для разрешения споров и конфликтных ситуаций

3) Переговоры-обсуждение, ориентированные на обмен информацией и поиск взаимных интересов

4) Переговоры-торг, сосредоточенные исключительно на согласовании цен и условий сделки

5) Переговоры-отказ, когда одна из сторон отказывается вести диалог и избегает контакта

Ответ:

Обоснование:

Задание 37.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Вы получили электронное письмо от международного партнера с просьбой уточнить сроки проведения совместной ветеринарно-санитарной экспертизы. Как правильно ответить, чтобы обеспечить ясность и профессионализм?

Ответ:

Решение:

Задание 38.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Во время видеоконференции по вопросам ветеринарно-санитарной экспертизы один из участников испытывает технические проблемы с аудио. Как правильно поступить, чтобы сохранить эффективность встречи?

Ответ:

Решение:

Задание 39.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

В процессе онлайн-обучения по ветеринарно-санитарной экспертизе один из слушателей задает вопрос в чате, а преподаватель не успевает ответить сразу. Что лучше сделать?

Ответ:

Решение:

Задание 40.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Вы хотите поделиться важным документом с коллегами из другой страны через облачное хранилище перед совместной проверкой. Какие шаги нужно предпринять для безопасного обмена?

Ответ:

Решение:

Задание 41.

Установите соответствие между самооценкой коммуникации и способом ее повышения: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Коммуникация	Способ
А) Анализ эффективности собственных коммуникаций	1) Выявление слабых сторон и их устранение
Б) Постановка целей в деловых коммуникациях	2) Разработка плана повышения уровня взаимодействия
В) Самооценка навыков коммуникации	3) Определение успешных методов взаимодействия
Г) Формирование личной стратегии развития коммуникативных навыков	4) Создание плана совершенствования межличностных отношений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 42.

Установите соответствие между коммуникациями и способом их повышения с описанием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Коммуникация	Способ
А) Определение ключевых аспектов эффективной коммуникации	1) Формирование плана повышения коммуникативных умений
Б) Оценка своих коммуникативных ошибок	2) Создание стратегии улучшения взаимодействия в профессиональной сфере
В) Постановка целей в развитии деловых коммуникаций	3) Анализ результативности текущих методов общения
Г) Разработка плана по развитию межличностных навыков	4) Самоанализ своих умений в области делового общения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 43.

Установите соответствие между типом деловой коммуникации и его целью в ветеринарно-санитарной экспертизе: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Коммуникация	Способ
А) Самоанализ эффективности коммуникаций	1) Постановка приоритетов в совершенствовании навыков
Б) Определение слабых сторон в деловых взаимодействиях	2) Формирование плана развития коммуникативных умений
В) Установка целей по повышению профессиональной компетентности	3) Анализ собственных ошибок и успехов в общении
Г) Реализация плана по улучшению коммуникации	4) Реализация выбранных методов для достижения целей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 44.

Установите соответствие между навыком руководителя команды и его описанием в контексте ветеринарно-санитарной экспертизы: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Коммуникация	Способ
А) Определение приоритетных направлений саморазвития	1) Практическая реализация запланированных мер
Б) Формулирование целей по улучшению делового взаимодействия	2) Создание индивидуального плана по развитию навыков общения
В) Самооценка профессиональных коммуникационных умений	3) Выявление наиболее значимых аспектов для улучшения
Г) Внедрение новых методов коммуникации	4) Анализ эффективности текущих коммуникаций

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 45

Установите правильную последовательность действий в подготовке отчета о результатах ветеринарно-санитарной экспертизы:

1) Анализировать полученные данные и выявлять слабые стороны в коммуникации
2) Собрать все необходимые материалы и данные по экспертизе
3) Оценить собственную работу и определить области для улучшения
4) Подготовить и оформить отчет, учитывая особенности делового стиля

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 46

Установите правильную последовательность для повышения эффективности коммуникации при взаимодействии с коллегами по вопросам экспертизы, если вы заметили, что некоторые сообщения неправильно поняты.

1) Провести самооценку своей части коммуникации и выявить возможные причины недопонимания.

2) Обсудить с коллегами возникшие недоразумения и уточнить информацию

3) Проанализировать, как можно улучшить свои навыки делового общения

4) Продолжать работу без изменений, полагая, что проблема решится сама собой

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 47

Установите правильную последовательность действий при обратной связи от руководителя о качестве вашей работы по ветеринарно-санитарной экспертизе.

1) Проанализировать полученную обратную связь и определить области для развития.

2) Составить план действий по устранению недостатков.

3) Продолжать работу без изменений, считая, что все сделано правильно.

4) Самостоятельно оценить свои навыки и определить приоритеты для повышения профессиональной компетентности.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 48

Установите правильную последовательность действий для повышения эффективности собственной деятельности в деловых коммуникациях:

1) Определить сильные стороны и области для улучшения в своих коммуникативных навыках.

2) Разработать план мероприятий по развитию профессиональных умений.

3) Оценить текущий уровень знаний и навыков в области деловых коммуникаций.

4) Немедленно внедрять новые методы без предварительной оценки.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Задание 49.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При подготовке отчета о результатах ветеринарно-санитарной экспертизы вы заметили, что некоторые разделы требуют доработки. Какой последовательности действий следует придерживаться для эффективного совершенствования своей деятельности?

1) Самостоятельно исправить все недочеты без анализа причин.

2) Провести самооценку своей работы, определить слабые стороны, разработать план улучшений и внести коррективы.

3) Обратиться к коллеге за помощью без предварительной оценки своих ошибок.

4) Оставить отчет как есть, считая, что он соответствует требованиям.

Ответ:

Обоснование:

Задание 50.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вы получили обратную связь от руководителя о необходимости улучшить навыки делового общения с коллегами. Как правильно организовать работу по развитию этих навыков?

1) Игнорировать обратную связь и продолжать работать в привычном режиме.

2) Провести самооценку своих коммуникативных навыков, определить слабые стороны и разработать план их повышения.

3) Полностью отказаться от коммуникации с коллегами, чтобы избежать недоразумений.

4) Обратиться к руководителю за советом без предварительной оценки собственных умений.

Ответ:

Обоснование:

Задание 51.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вы заметили, что ваши деловые письма иногда неправильно понимают получатели. Что следует сделать для повышения эффективности деловой коммуникации?

1) Продолжать писать так же, надеясь на лучшее понимание.

2) Обратиться к коллеге за подготовкой шаблонов писем без анализа собственной работы.

3) Перестать использовать письменную коммуникацию и перейти только на устное общение.

4) Проанализировать собственные сообщения, выявить возможные причины недопонимания и скорректировать стиль изложения.

Ответ:

Обоснование:

Задание 52.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Для повышения личной эффективности в деловых коммуникациях вы решили провести самооценку своих умений. Какие шаги необходимо выполнить последовательно?

1) Определить сильные стороны и области для улучшения; оценить текущий уровень навыков; разработать план развития; внедрять новые методы работы.

2) Немедленно начать применять новые техники без предварительной оценки своих умений.

3) Обратиться к руководителю за рекомендациями без самостоятельной оценки своих навыков.

4) Игнорировать необходимость развития и продолжать работать по старым методам.

Ответ:

Обоснование:

Задание 53.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие действия соответствуют этическим принципам в работе ветеринарного специалиста при взаимодействии с владельцами животных?

1) Внимательно слушать владельца, проявляя уважение к его мнению.

2) Предоставлять полную и достоверную информацию о результатах экспертизы, избегая скрытия важных деталей.

3) Использовать профессиональные знания для получения личной выгоды, даже если это противоречит этическим нормам.

4) Соблюдать конфиденциальность информации о владельце и его животных.

5) Обращаться к владельцу с уважением, избегая грубости и неуместных замечаний.

Ответ:

Обоснование:

Задание 54.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие меры следует предпринять для соблюдения этикета при деловой переписке с коллегами и заказчиками?

1) Использовать официальный стиль общения, избегая фамильярных выражений.
2) Быстро отвечать на письма, чтобы показать свою заинтересованность.
3) Проявлять уважение к мнению собеседника, даже если есть разногласия.
4) Использовать сленг и неформальные выражения для установления дружеских отношений.
5) Проверять орфографию и грамматику перед отправкой письма.

Ответы:
Обоснование:

Задание 55.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При выполнении экспертизы важно соблюдать этические нормы в отношении коллег и клиентов. Какие действия соответствуют этим нормам?

1) Не разглашать информацию о результатах экспертизы без согласия клиента или коллеги.
2) Обсуждать результаты работы с третьими лицами без разрешения заинтересованных сторон.
3) Уважительно относиться к мнению коллег, даже если есть разногласия по поводу оценки ситуации.
4) Избегать конфликтов и стараться находить компромиссные решения в профессиональных спорах.
5) Использовать служебное положение для получения личной выгоды или преимущества.

Ответы:
Обоснование:

Задание 56.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При выполнении экспертизы важно соблюдать этические нормы в отношении коллег и клиентов. Какие действия соответствуют этим нормам?

1) Не разглашать информацию о результатах экспертизы без согласия клиента или коллеги.
2) Обсуждать результаты работы с третьими лицами без разрешения заинтересованных сторон.
3) Уважительно относиться к мнению коллег, даже если есть разногласия по поводу оценки ситуации.
4) Избегать конфликтов и стараться находить компромиссные решения в профессиональных спорах.
5) Использовать служебное положение для получения личной выгоды или преимущества.

Ответы:
Обоснование:

Задание 57.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Опишите, как вы можете определить причины возникновения конфликтных ситуаций в своей профессиональной деятельности и какие меры предпринять для их предотвращения или эффективного разрешения. В ответе укажите, как это помогает вам в реализации приоритетов и совершенствовании собственной деятельности.

Ответ:

Решение:

Задание 58.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Расскажите о своем опыте проведения деловых переговоров. Какие стратегии вы используете для достижения взаимовыгодных решений? Как вы оцениваете свою подготовку к переговорам и что планируете улучшить в своих навыках для повышения эффективности?

Ответ:

Решение:

Задание 59.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Опишите, каким образом стрессовые ситуации могут влиять на вашу работу и межличностные отношения в профессиональной сфере. Какие методы саморегуляции и управления стрессом вы применяете или планируете применять для повышения своей эффективности и соблюдения делового этикета?

Ответ:

Решение:

Задание 60.

Внимательно прочитайте текст задания. Запишите решение и ответ.

Рассмотрите особенности телефонного этикета в деловой коммуникации. Какие основные правила вы придерживаетесь при телефонных разговорах с коллегами и клиентами? Как вы оцениваете свою текущую практику и что собираетесь сделать для ее совершенствования?

Ответ:

Решение:

3.Ключи к оцениванию тестовых заданий

№ задания	Верный ответ	Критерии оценивания
1	А – 2 Б – 1 В – 3 Г – 4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
2	А – 3 Б – 2 В – 1 Г – 4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
3	А – 1 Б – 3 В – 2 Г – 4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
4	А – 1 Б – 2 В – 3 Г – 4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
5	2 4 1 3	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
6	1 3 2 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
7	3 1 2 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
8	1 2 3 4	1 б – совпадение с верным

		ответом 0 б – остальные случаи
9	4 честность и прозрачность — ключевые этические принципы, способствующие укреплению доверия и профессиональной репутации. Игнорирование конфликтов или использование личных связей нарушают этические стандарты.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
10	2 открытая коммуникация способствует формированию доверия, повышает мотивацию и эффективность работы команды. Авторитарный стиль может снизить вовлеченность участников.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
11	1 уважение к коллегам — основа этичной деловой коммуникации, способствует созданию позитивной рабочей атмосферы и эффективному взаимодействию.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
12	2 честность и ответственность — важнейшие принципы профессиональной этики. Своевременное выявление и устранение ошибок способствует повышению качества работы и укреплению доверия.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
13	1 2 4 прозрачность, открытость и соблюдение конфиденциальности — ключевые элементы этичной деловой коммуникации и эффективного руководства командой.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
14	1 2 3 уважение, честность и ответственность — важнейшие принципы профессиональной этики.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
15	2 3 4 регулярное общение, открытость и уважение создают доверительную атмосферу. Игнорирование конфликтов (вариант 1) может привести к ухудшению ситуации.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
16	1 2 4 честность, ответственность и уважение к конфиденциальности — основные принципы профессиональной этики. Использование недопустимых методов (вариант 3) противоречит этим стандартам.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
17	В ответе подчеркивается важность прозрачной, открытой и доверительной коммуникации для формирования эффективной командной стратегии.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправиль-

		ный/ ответ отсутствует
18	В ответе выделяются этические принципы честности, ответственности и конфиденциальности, которые укрепляют доверие клиентов и профессиональную репутацию команды.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
19	В ответе описывается последовательность действий по урегулированию конфликта с уважением и учетом этических стандартов, что способствует достижению общей цели.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
20	В ответе предложены меры по укреплению командного духа и мотивации через ясность целей, признание достижений и развитие культуры поддержки, при этом соблюдая этические нормы.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
21	А – 3 Б – 4 В – 2 Г – 1	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
22	А – 1 Б – 3 В – 4 Г – 2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
23	А – 4 Б – 3 В – 1 Г – 2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
24	А – 2 Б – 3 В – 1 Г – 4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
25	1 2 4 3	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
26	2 3 4 1	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
27	3 1 2 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
28	3 1 4 2	1 б – совпадение с верным ответом

		0 б – остальные случаи
29	2 Тестирование оборудования и связи на английском языке — ключевой этап для предотвращения технических сбоев, особенно при международных коммуникациях, что обеспечивает гладкое проведение конференции и эффективное взаимодействие.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
30	1 Ясность и точность — важнейшие критерии деловой переписки, особенно на иностранном языке, чтобы избежать недоразумений и обеспечить профессиональное взаимодействие.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
31	4 Интерактивные вебинары позволяют не только передать информацию, но и обеспечить активное участие участников, что повышает эффективность обучения и способствует профессиональному взаимодействию.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
32	3 Подготовка материалов на английском и использование синхронного перевода или субтитров значительно повышают качество понимания информации всеми участниками международного совещания.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
33	2,3,4,5,6 Обоснование: Все варианты являются верными, кроме 1, потому что совместные онлайн-инструменты позволяют быстро обмениваться информацией, вести обсуждения и сохранять историю изменений, что повышает эффективность профессионального взаимодействия.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
34	1,3,4,5,6 Обоснование: Все варианты являются верными, кроме 2, потому что интерактивные элементы, такие как видео, тесты и форумы, повышают вовлеченность слушателей, способствуют закреплению знаний и развитию профессиональных коммуникаций.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
35	1,2,3,5,6 Обоснование: Все варианты являются верными, кроме 4, потому что деловая переписка должна соответствовать стандартам профессионализма, что способствует укреплению доверия и эффективному сотрудничеству.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи

36	1,2,4,5 Обоснование: Все варианты являются верными, кроме 3, потому что для предварительных встреч и установления доверия наиболее подходят переговоры-обсуждение, где стороны делятся информацией и ищут общие интересы для дальнейшего сотрудничества.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
37	Ответ: Напишите вежливое письмо, подтвердите полученную информацию, уточните возможные даты и сроки, предложите варианты, если есть. Решение: например: "Благодарю за ваше сообщение. Предлагаю провести экспертизу в период с 10 по 15 мая. Пожалуйста, подтвердите удобство этих дат или предложите альтернативы." Это обеспечит четкое понимание и профессиональный тон.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
38	Ответ: Пауза для устранения проблемы, предложить участнику перезайти или использовать чат для обмена важной информацией. Решение: Ведущий может также предложить продолжить обсуждение без звука или переключиться на чат для быстрого обмена ключевыми моментами. Важно сохранять спокойствие и проявлять терпение.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
39	Ответ: ответить на вопрос после завершения текущего блока или выделить время для ответов в конце вебинара. Решение: Можно также написать короткое сообщение: "Спасибо за вопрос, отвечу на него после презентации" — это показывает внимательность и уважение к участникам.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
40	Ответ: загрузить документ в защищенное облачное хранилище (например, OneDrive или Google Drive), установить права доступа только для нужных коллег, отправить им ссылку с ограниченным доступом и паролем (если возможно). Решение: также рекомендуется проверить настройки приватности и убедиться в наличии резервных копий файла.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

41	А 2 Б4 В1 Г3	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
42	А2 Б3 В1 Г4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
43	А2 Б3 В1 Г4	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
44	А2 Б3 В4 Г1	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
45	2, 4, 1, 3	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
46	1, 3, 2, 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
47	1, 4, 2	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
48	1, 3, 2	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
49	Ответ: 2 Обоснование: Этот вариант отражает системный подход к саморазвитию: сначала необходимо провести самооценку (осознать свои слабые стороны), затем определить приоритетные направления для улучшения и реализовать план действий. Такой подход способствует постоянному профессиональному росту и повышению качества работы.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
50	Ответ: 2 Обоснование: самооценка помогает выявить реальные пробелы в навыках делового общения, а разработка плана развития — способ повысить эффективность коммуникации. Такой подход соответствует принципам саморефлексии и целенаправленного профессионального развития.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
51	Ответ: 4 Обоснование: анализ собственных сообщений позволяет выявить недостатки в стиле или структуре письма, что способствует повышению ясности и эффективности коммуникации. Такой подход помогает реализовать приоритеты по совершенствованию собственных навыков.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
52	Ответ: 1 Обоснование: последовательность включает ана-	1 б – полный правильный ответ

	лиз текущего состояния (самооценка), выявление приоритетных направлений развития, планирование конкретных мер и их реализацию — это системный подход к самосовершенствованию, соответствующий компетенции.	0 б – остальные случаи
53	Ответы: 1,2,4,5 Обоснование: 1) Внимательное слушание демонстрирует уважение к клиенту и способствует доверительным отношениям. 2) Предоставление полной информации — важный этический принцип честности и прозрачности. 4) Конфиденциальность — основа профессиональной этики, защищающая интересы клиента. 5) Вежливое обращение способствует созданию позитивной атмосферы взаимодействия. Вариант С противоречит этическим нормам профессиональной деятельности.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
54	Ответы: 1,2,3,5 Обоснование: 1) Официальный стиль подчеркивает профессионализм. 2) Быстрый ответ демонстрирует ответственность и уважение к собеседнику. 3) Уважительное отношение способствует конструктивному диалогу даже при разногласиях. 5) Грамотность показывает уважение к получателю и повышает уровень доверия. Вариант 4 — нарушение делового этикета; использование сленга недопустимо в профессиональной переписке.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
55	Ответы: 1,3,4 Обоснование: 1) Соблюдение конфиденциальности — важнейший аспект профессиональной этики. 3) Уважение к мнению коллег способствует конструктивной работе и развитию команды. 4) Поиск компромисса помогает поддерживать рабочие отношения и повышает эффективность работы. Варианты 2 и 5 нарушают принципы честности и профессиональной этики.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
56	1,3,4,5 Обоснование: 1) Постоянное обучение помогает поддерживать высокий уровень профессионализма и соответствовать этическим стандартам. 3) Инициатива в развитии коммуникативных навыков способствует эффективному взаимодействию с клиентами и коллегами.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи

	4) Соблюдение баланса предотвращает конфликты интересов и укрепляет доверие к специалисту. 5) Обращение за советом показывает ответственность за свои действия и желание соблюдать нормы этики. Вариант 2 — неправилен; игнорирование конфликтов может привести к ухудшению ситуации.	
57	Ответ: для определения причин возникновения конфликтных ситуаций используется системный подход: анализируется ситуации, в которых возникают разногласия, и выявляются их коренные причины. Обычно конфликты возникают из-за недопонимания, недостатка информации, различий в ценностях или личных интересах участников. Также важным является отслеживание своих собственных эмоций и реакций — это помогает понять, что именно вызывает напряжение. Решение: Для предотвращения конфликтов стараются заранее планировать свою деятельность, четко формулировать цели и задачи, а также поддерживать открытое и уважительное общение с коллегами и клиентами. В случае возникновения конфликта используются методы активного слушания — когда стараются понять точку зрения другой стороны, избегают обвинений и ищу компромиссные решения.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
58	Ответ: В моем опыте проведения деловых переговоров я стараюсь тщательно подготовиться: изучаю информацию о партнере или клиенте, определяю свои цели и возможные точки компромисса. Перед началом переговоров я формирую четкое представление о том, что хочу достичь, а также продумываю возможные возражения со стороны собеседника. Решение: Во время переговоров используют стратегию активного слушания — внимательно слушают собеседника, задают уточняющие вопросы и показываю заинтересованность. Это помогает установить доверие и понять истинные потребности другой стороны. Также стараются находить взаимные выгоды — предлагают решения, которые учитывают интересы обеих сторон.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
59	Ответы: стрессовые ситуации могут негативно сказываться на моей работоспособности: ухудшается концентрация внимания, снижается качество выполняемых задач, появляется раздражительность или замкнутость в общении с коллегами и клиентами. Это может привести к недопо-	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправиль-

	ниманию или конфликтам. Решение: Чтобы минимизировать влияние стресса на свою деятельность, используют различные методы саморегуляции: практикуют дыхательные упражнения для снятия напряжения во время рабочего дня; стараются планировать работу так, чтобы избегать чрезмерной загруженности; уделяют внимание правильному питанию и физической активности — это способствует укреплению нервной системы. Планируют также более активно применять техники осознанности (mindfulness), чтобы лучше контролировать свои реакции в стрессовых ситуациях. Важным аспектом является своевременное распознавание признаков усталости или раздражения — это позволяет предпринять меры заранее: сделать короткий перерыв или сменить деятельность.	ный/ ответ отсутствует
60	Ответ: при телефонных разговорах с коллегами и клиентами я придерживаюсь нескольких основных правил: всегда представляюсь по имени и должности; говорю ясно, спокойно и уверенно; слушаю собеседника внимательно без перебивания; задаю уточняющие вопросы для понимания сути обращения; завершаю разговор на позитивной ноте — благодарностью за уделенное время или подтверждением договоренностей. Решение: Избегать разговоров во время выполнения других задач или в шумной обстановке — это важно для поддержания профессионального имиджа. В случае необходимости оставить сообщение или перенести разговор на более удобное время — делаю это тактично.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
	замененных	новых	аннулированных				