МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)

Институт «Казанская академия ветеринарной медицины имени Н.Э. Баумана»
Кафедра организации ветеринарного дела

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
доцент

_____ А.В. Дмитриев
«21» мая 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Б1.В 14 Коммуникации в сфере ветеринарии»
(Оценочные средства и методические материалы)

приложение к рабочей программе дисциплины (к рабочей программе практики)

Направление подготовки
36.05.01 Ветеринария

Направленность (профиль) подготовки
ветеринария

Форма обучения
очная / очно-заочная/ заочная

Казань – 2026

Составитель: к.вет.н., доцент Васильева А.И.
Должность, ученая степень, ученое звание Ф.И.О.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании кафедры ветеринарно-санитарной экспертизы и организации ветеринарного дела «8» апреля 2026 года (протокол № 11)

Заведующий кафедрой:
к.вет.н., доцент Николаев Н.В.
Должность, ученая степень, ученое звание Ф.И.О.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Института «Казанская академия ветеринарной медицины имени Н.Э. Баумана» «14» апреля 2026 года (протокол № 10)

Председатель методической комиссии:
д.вет.н., профессор Асрутдинова Р.А.
Должность, ученая степень, ученое звание Ф.И.О.

Согласовано:
Директор Загидуллин Л.Р.
Ф.И.О.

Протокол Ученого совета института № 21 от «18» апреля 2026 года

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОПОП по направлению подготовки 36.05.01 Ветеринария, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (практике) «Коммуникации в сфере ветеринарии»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код индикатора достижения компетенции	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК – 4.1 Соблюдает профессиональную этику; знает системы коммуникации; современные средства информационно-коммуникационных технологий и достигать поставленных целей в процессе делового общения, будь то убеждение, информирование или координация действий, учитывая культурные особенности и нормы при общении на иностранном языке, избегая недопонимания и конфликтов.	***Знать*** компьютерные и информационно-коммуникационные технологии, информационную и цифровую инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий. ***Уметь*** создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий. ***Владеть*** принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных технологий.
ПК-6 Способен	ПК-6.1 Способен	***Знать*** методы самообразования,

осуществлять сбор научной информации, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования, разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить эксперименты и анализировать полученные результаты опытов и использовать их в практической деятельности.	осуществлять сбор научной информации, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования	самореализации, направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности. ***Уметь*** использовать потенциал, технологии самообразования в процессе подготовки и переподготовки специалистов ветеринарного профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения; ***Владеть*** способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции поведения и деятельности; методами обучения и воспитания.
	ПК-6.2. Способен разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить эксперименты с анализом полученных результатов опытов для использования их в практической деятельности	***Знать*** структуру, виды, методы критического анализа и принципы его применения. ***Уметь*** проводить проблемное интервью, социологические опросы и применять их в своей практической деятельности. ***Владеть*** методиками социологических исследований и применением их на практике

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК - 4.1 Соблюдает профессиональную этику; знает системы коммуникации; современные средства информационно-коммуникационных технологий и достигать поставленных целей в процессе делового общения, будь то убеждение, информирование или координация действий, учитывая культурные особенности и нормы при общении на иностранном языке, избегая недопонимания и конфликтов.	**Знать** компьютерные и информационно-коммуникационные технологии, информационную и цифровую инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном	Ответ устно на вопросы по компьютерным и информационно-коммуникационным технологиям, информационной и цифровой инфраструктуре в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторам улучшения коммуникации в организации, коммуникационным технологиям в профессиональном взаимодействии; характеристикам коммуникационных потоков; значению	Отвечает устно на вопросы по компьютерным и информационно-коммуникационным технологиям, информационной и цифровой инфраструктуре в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторам улучшения коммуникации в организации, коммуникационным технологиям в профессиональном взаимодействии; характеристикам коммуникационных потоков; значению	Отвечает устно вопросы по компьютерным и информационно-коммуникационным технологиям, информационной и цифровой инфраструктуре в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторам улучшения коммуникации в организации, коммуникационным технологиям в профессиональном взаимодействии;	Отвечает устно на вопросы по компьютерным и информационно-коммуникационным технологиям, информационной и цифровой инфраструктуре в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторам улучшения коммуникации в организации, коммуникационным технологиям в профессиональном взаимодействии; характеристикам коммуникационных потоков;

	взаимодействии; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий.	коммуникации в профессиональном взаимодействии; методам исследования коммуникативного потенциала личности; современным средствам информационно-коммуникационных технологий не дан, выполняет тестовые задания с большим количеством ошибок	коммуникации в профессиональном взаимодействии; методам исследования коммуникативного потенциала личности; современным средствам информационно-коммуникационных технологий и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	характеристикам коммуникационных потоков; значению коммуникации в профессиональном взаимодействии; методам исследования коммуникативного потенциала личности; современным средствам информационно-коммуникационных технологий и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями	значению коммуникации в профессиональном взаимодействии; методам исследования коммуникативного потенциала личности; современным средствам информационно-коммуникационных технологий и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме
	Уметь создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по	Не может создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать	Создает на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по	Создает на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональн	Создает на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам;

	управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий.	прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий	управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	ым вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий с незначительным и неточностями	исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации, в том числе, с применением цифровых технологий верно
	Владеть принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных	Не владеет принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов	Выполняет практические задания с принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с	Выполняет практические задания с принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на	Выполняет практические задания с принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на

	технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных	собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных	использованием коммуникативных технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных с незначительными неточностями	иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях с использованием современных средств информационно-коммуникационных верно
ПК-6.1 Способен осуществлять сбор	***Знать*** методы самообразования, самореализации,	Ответ устно на вопросы о методах самообразования,	Отвечает устно на вопросы о методах самообразования,	Отвечает устно на вопросы о методах	Отвечает устно на вопросы о методах самообразования,

научной информации, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования	направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности.	самореализации, направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности не дан, выполняет тестовые задания с большим количеством ошибок	самореализации, направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	самообразования, самореализации, направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями	самореализации, направленные на повышение работоспособности в процессе ветеринарной, ветеринарной научной деятельности; психологию межличностных отношений, психологию малых групп; объективные связи обучения, воспитания и развития личности и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме
	Уметь использовать потенциал, технологии самообразования в процессе подготовки и переподготовки специалистов ветеринарного	Не может использовать потенциал, технологии самообразования в процессе подготовки и переподготовки	Выполняет практические задания с использованием потенциала, технологии самообразования в процессе подготовки и переподготовки	Выполняет практические задания с использованием потенциала, технологии самообразования	Выполняет практические задания с использованием потенциала, технологии самообразования в

	профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения.	специалистов ветеринарного профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения.е	специалистов ветеринарного профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	в процессе подготовки и переподготовки специалистов ветеринарного профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения с незначительным и неточностями	процессе подготовки и переподготовки специалистов ветеринарного профиля; использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организма с окружающей средой; анализировать ситуации межличностного и межгруппового общения верно
	Владеть способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции поведения и деятельности; методами обучения и воспитания.	Не может выполнить задание со способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции поведения и деятельности; методами обучения и	Выполняет практические задания со способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции поведения и деятельности; методами обучения и	Выполняет практические со способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции	Выполняет практические задания со способностью к самоорганизации и самообразованию методами управления конфликтами и командообразования; приёмами регуляции

		воспитания	воспитания с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	поведения и деятельности; методами обучения и воспитания задания с незначительным и неточностями	поведения и деятельности; методами обучения и воспитания верно
ПК-6.2 Способен разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить эксперименты с анализом полученных результатов опытов для использования их в практической деятельности	***Знать*** структуру, виды, методы критического анализа и принципы его применения.	Ответ устно не дан по структуре, видам, методам критического анализа и принципам его применения, выполняет тестовые задания с большим количеством ошибок	Отвечает устно по структуре, видам, методам критического анализа и принципам его применения и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	Отвечает устно по структуре, видам, методам критического анализа и принципам его применения и выполняет тестовые задания с незначительным и замечаниями	Отвечает устно по структуре, видам, методам критического анализа и принципам его применения и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме
	Уметь проводить проблемное интервью, социологические опросы и применять их в своей практической деятельности.	Не умеет проводить проблемное интервью, социологические опросы и применять их в своей практической деятельности	Выполняет практические задания с навыками проведения проблемного интервью, социологические опросы и применением их в своей практической деятельности с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	Выполняет практические задания с навыками проведения проблемного интервью, социологические опросы и применением их в своей практической деятельности с	Выполняет практические задания с навыками проведения проблемного интервью, социологические опросы и применением их в своей практической деятельности верно

				незначительным и неточностями	
	Владеть методиками социологических исследований и применением их на практике	Не может выполнить задание с использованием методик социологических исследований и применять их на практике	Выполняет практические задания с использованием методик социологических исследований и применять их на практике с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	Выполняет практические задания с использованием методик социологических исследований и применять их на практике с незначительным и неточностями	Выполняет практические задания с использованием методик социологических исследований и применять их на практике верно

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине (практике), допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине (практике) в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1 Типовые контрольные задания

УК 4.1 Соблюдает профессиональную этику; знает системы коммуникации; современные средства информационно-коммуникационных технологий и достигать поставленных целей в процессе делового общения, будь то убеждение, информирование или координация действий, учитывая культурные особенности и нормы при общении на иностранном языке, избегая недопонимания и конфликтов.

1. Что выступает предметом учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии»?

1) Разработка и применение коммуникаций в сфере ветеринарии, являющиеся необходимым условием успешной деятельности ветеринарного врача.

2) Настроение и чувства ветеринарных специалистов в коллективе.

3) Проблемы, возникающие между ветеринарными специалистами и потребителями в процессе осуществления профессиональной деятельности.

2. Процесс двустороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущим к взаимному пониманию интеллектуального и эмоционального содержания - ….?

1) Коммуникация
2) Восприятие
3) Эмпатия

3. Методы исследования, применяемые в коммуникациях в сфере ветеринарии?

1) Монографический, абстрактно – логический.
2) Исторический метод, наблюдение.
3) Анализ, синтез.

4. Полномочия Министерства сельского хозяйства Российской Федерации в области ветеринарии:

1) Вносить проекты федеральных законов, нормативно – правовых актов Президента РФ, Правительства РФ в Правительство РФ.

2) Вносить проекты нормативных документов в Министерство финансов РФ.

3) Вносить предложения о совершенствовании ветеринарной службы страны в Государственную Думу.

4. Содержание коммуникации.

1) Координационное, мотивационное, деятельностные, когнитивные.
2) Профессиональные, общечеловеческие.
3) Коллективные, индивидуальные.

5. Какие направления коммуникации бывают?

1) Круговые, квадратные, треугольные.
2) Вертикальные, горизонтальные, диагональные.
3) Поверхностные, глубокие, фундаментальные.

6. Средства коммуникации.

1) Вербальные, невербальные.
2) Положительные, отрицательные.
3) Прямые, косвенные.

7 Функции коммуникации.

1) Контактная, информационная, побудительная, координационная, прецептивная, элеотивная, статусная, преобразующая.

2) Предупреждающая, информирующая, обязывающая, описывающая, развлекающая, убеждающая.

3) Управляющая, объединяющая, контролирующая, соединяющая, разъединяющая, оценивающая, конфликтующая.

8. Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарии.

1) Планируются заранее, направлены на реализацию задач, ограничены целью ветеринарной деятельностью.

2) Осуществляются в процессе общения, заранее не планируются.

3) Не соответствуют правилам и нормам этикета.

9 Кодекс делового общения включают принципы.

1) Кооперативности, достаточности информации, целесообразности, ясности, психологии.

2) Товарищеское обращение, родственное обращение.

3) Семейное обращение.

10. Особенности в деловой коммуникации ветеринарного врача.

1) Выступает как личность, хорошее взаимопонимание, продуктивное профессиональное сотрудничество.

2) Выступает как руководитель, стремится подчинить собеседника свое воле.

3) Выступает как наемный работник, соглашается с собеседником по всем его предложениям.

11. Функции речи.

1. Согнификативная, регулятивная, обобщенная.

2) Донесение информации в нужном для себя смысле.

3) Четкое изложение темы и содержание коммуникации.

12. Коммуникационные эффекты вербальной коммуникации.

1) Первоначальное впечатление, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект порционного выброса информации, эффект релаксации.

2) Эффект заранее подготовленного текста информации, выступление без пауз, эффект важности - зрительное восприятие выступающего;

3) Эффект громкого, четкого изложения своих взглядов, эффект неколебимости в своем решении - твердая позиция.

13. Характеристика эффективной речи ветеринарного врача.

1) Правильность, содержательность, доходчивость, ясность, уместность, краткость.

2) Формулировка в речи основного содержания темы и присущее доказательство своей правоты.

3) Изложение своей точки зрение с особым усердием.

14. Принципы дискуссии ветеринарных врачей.

1) Достижение одного, на свой взгляд единственно правильного суждения.

2) Содействие возникновению множества мнений, конструктивность критики, социальная защищенность, адекватность.

3) Критический анализ мнения собеседника.

15. Системы невербальной коммуникации.

1) Слуховая, поведенческая.

2) Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.

3) Однообразная, многообразная.

16. Факторы невербальной коммуникации.

1) Национальная принадлежность, состояние здоровья, профессия, уровень культуры, статус, актерские способности, возраст.

2) Международная принадлежность, уровень образования. Вредные привычки.

3) Умение жестикулировать, обладать актерским мастерством, быть очень «подвижным» человеком.

17. Формы интерактивного взаимодействия ветеринарных врачей.

1) Сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, однонаправленные действия, контрасное взаимодействие, компромиссное взаимодействие.

2) Дружное взаимодействие.

3) Товарищеское взаимодействие, корпоративное взаимодействие.

18. Виды делового общения.

1) Прямое, косвенное, вербальное, невербальное.

2) Двустороннее, многостороннее

3) Индивидуальное, групповое, коллективное.

19. Деловые встречи в сфере ветеринарии.

1) С руководителями органов власти, ветеринарных учреждений, управлений Россельхознадзора, предприятий торговли ветеринарными товарами, гражданами.

2) Работниками сельскохозяйственных предприятии.

3) Работниками научных, образовательных учреждений.

20. Что такое деловая встреча?

1) Наиболее благоприятная, единственная возможность убедить партнера или компаньона в обоснованности своей позиции, согласиться с предложениями;

2) Доверительная беседа хороших друзей;

3) Встреча руководителя с подчиненными.

21. С чего должна начинаться деловая встреча?

1) Со взаимного обмена визитными карточками;

2) С застолья;

3) С обмена информации о предстоящих переговорах.

22. В первые минуты деловой встречи следует….

1) Сохранять спокойствие, не напрягаться, дышать ровно и глубоко, проникнуть интересом собеседника, поддерживать с ним зрительный контакт;

2) Быть в тонусе, проявлять инициативу, не упускать возможности высказаться;

3) Перейти сразу к делу.

23. Деловая беседа ветеринарных специалистов.

1) Взаимное общение, совместный поиск, контроль и координация действий, поддержка деловых контактов, стимулирование деловой активности.

2) Взаимное общение с потребителями, торговыми работниками, работниками предприятий общественного питания.

3) Общение с работниками полиции, пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологического надзора.

24. Виды деловой беседы.

1) Кадровые, дисциплинарные, проблемные, организационные, творческие.

2) Воспитательные, поучительные, созидательные.

3) Личные, коллективные, групповые.

25. Этапы беседы.

1) Подготовительный, начало, основная часть, заключительная часть.

2) Предварительный, главный, завершающий.

3) Рукопожатие, приветствие, согласование темы беседы, проведение беседы.

26. Полномочия Департамента ветеринарии Министерства сельского хозяйства Российской Федерации:_____

27. Полномочия Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору: _____

28. Полномочия ветеринарно-санитарной службы Министерства обороны Российской Федерации: _____

29. Полномочия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области ветеринарии._____

30. Классификация деловых коммуникаций._____

31. Формы бытовых коммуникаций. _____

32. Признаки деловых коммуникаций._____

ПК-6.1 Способен осуществлять сбор научной информации, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования.

.

1. Конфликтная ситуация - это:

1) Случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

2) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

3) Процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

2. Причина конфликта – это:

1) Противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

2) Стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

3) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

3. Конфликтогены – это:

1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

2) проявления конфликта;

3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

4. Структура конфликта ветеринарных врачей.

1) Конфликтующие стороны, сознание действия, предмет противоборства, средства и методы действия, поле конфликта.

2) Конфликтные личности, планы и их выполнение.

3) Конфликтные руководители, работники, служащие, проблемы.

5. Типы конфликтов.

1) Мотивационные, коммуникации, власти, безвластие, внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, социальные.

2) Внешние, внутренние, личные, коллективные.

3) Деловые, бытовые, рабочие, праздные, семейные, коллективные.

6. Формы деструктивного общения.

1) Корыстные, агрессивные, конфликтные.

2) Лживые, эгоистичные, не разрешаемые.

3) Построенные на обмане, вероломство.

7. Причины конфликтов.

1) Стремление к превосходству, проявление агрессии, эгоизма.

2) Негативное отношение к сотрудникам.

3) Возвеличивание своей личности.

8. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии.

1) Демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.

2) Скрытый, незаметный, конфликтный.

3) Приспособленный к ситуациям, бесхарактерный, капризный, злой.

9. Элементы конфликта.

1) Два участника, взаимная несовместимость интересов, уничтожение интересов партнера, применение силы, противопоставимость действий, агрессивность, авторитарность.

2) Группа участников, игнорирование интересов друг друга, неуправляемость действий.

3) Наличие конфликтной личности в коллективе, конфликтная обстановка.

10. Функции конфликта.

1) Позитивная, негативная.

2) Восстановительная, разрушительная.

3) Прогрессивная, регрессивная.

11. Стили разрешения конфликтной ситуацией.

1) Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

2) Разрешение, запрет, поощрение, наказание, продвижение, игнорирование проблемы.

3) Использование любых приемов. Методов и средств.

12. Управление конфликтами — это:

б) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) Целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

13. Какая основная характеристика конфликтной личности ригидного типа?

1) Хочет быть в центре внимания;

2) Подозрителен;

3) Импульсивен, плохо контролирует себя.

14. Какая основная характеристика конфликтной личности неуправляемого типа?

1) Хочет быть в центре внимания;

2) Подозрителен;

3) Импульсивен, плохо контролирует себя.

15. Предпосылками разрешения конфликта являются:

1) Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

2) Достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

3) Наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности.

16. Объекты и субъекты противостояния в коллективе ветеринарных специалистов.

1) Жертвами противостояния чаще становятся женщины, которым противостоят другие женщины; агрессорами чаще выступают мужчины, мужчины используют организационные полномочия, женщины – сплетни; угроза увольнения, снижение заработной платы.

2) Противостояния чаще возникают в женских коллективах, между руководителем и работниками.

3) Субъектом противостояния выступают манипуляторы общественным мнением путем распускания сплетней, слухов, подрыва репутации.

17. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях.

1) Говорить от имени трудового коллектива, вскрывать недостатки управления, критиковать действия руководителя.

2) Говорить нужно «Я», не говорить плохо о себе, участвовать в дискуссии, скрывать свои мысли, устанавливать границы выступления, не говорить о деталях, показывать себя экспертом, защищать интересы коллектива.

3) Говорить от имени другого авторитетного работника, возвышая его имидж, думать, что только он изрекает истину.

18. Ответственность ветеринарного специалиста.

1) Принимать самостоятельное решение, браться за новые проекты, использовать электронные ресурсы, участвовать в общественной работе, не бояться высказывать собственное мнение.

2) Ждать предложения руководителя, осторожно относиться к новым проектам, не проявлять инициативу на общественной работе.

3) Поддерживать любые решения руководителя, добросовестно выполнять его решения.

19. Этапы карьеры ветеринарных работников.

1) Этапы – предварительный (до 25 лет), становление (от 25 до 30 лет), продвижения (от 30 до 45 лет), сохранения (до 60 лет), завершения (до 65 лет), пенсионный.

2) Этапы взлета, расцвета, стабильности, угасания.

3) Этапы становления, подготовки к занятию престижной работы, проявление способностей к высокой должности и занятия такой должности, длительного сохранения работоспособности.

20. Основатель учения о стрессе.

1) Гас Селье.

2) Карл Маркс.

3) Академик Струмилин.

21.Реакция на стресс.

1) Стресс необходим, причина изменения образа жизни, безразличие к стрессу.

2) Вызывает болезненное состояние.

3) Потеря аппетита, чувство голода, слабость, усталость, бессонница, головные боли, боли в груди.

22. Виды профессиональных стрессов.

1) Страх перед изменившейся обстановкой в работе.

2) Информационный, эмоциональный, коммуникативный, достижения, конкуренции.

3) Страх за результат осуществления ветеринарной деятельности.

23. Стадии синдрома опустошения.

1) Завышенные ожидания, восторженное отношение к работе; пессимизм и первое разочарование в работе; самоотстранение, уклонение от контактов; гнев, враждебность, необратимая отчужденность.

2) Страх перед началом работы, перед новыми видами работ, привыкание к работе, радость от первых успехов, разочарование провалами в работе.

3) Безразличие к своей профессии, отчуждение в коллективе, семье, плохое настроение.

24. Снятие стрессового состояния. как? _____

25. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении – это _____

26. Факторы, не определяющие качество коммуникации между клиентом и ветеринарным врачом? _____

27. Глубокое понимание и удовлетворение потребностей клиентов – это_____

28. Принципы клиентооренированноасти в практике ветеринарного врача.

_____

29. Практика мелких необратимых изменений приводящий к полному удовлетворению своей работой. _____

30. Способы манипуляций. _____

ПК-6.2 Способен разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить эксперименты с анализом полученных результатов опытов для использования их в практической деятельности

1. Вопросы для беседы.

1) Открытые, закрытие, риторические, радикальные, подавляющие собеседника.

2) Правильные, не правильные.

3) Провокационные, прямые.

2. Правила написания деловых писем.

1) На потребительской бумаге, на 2-3 страницах, с обеих сторон, желательно от руки.

2) На бумаге хорошего качества, на 1 странице, по одному вопросу, с одной стороны листа, машинописным текстом с указанием даты.

3) На любой бумаге, подробное описание темы письма, от имени коллектива.

3. Требования к деловому письму.

1) Внятность, доступность, четкость, ясность, короткость, корректность, грамотность.

2) Подробный текст по вопросу, на который должен составитель письма получить ответ.

3) Недоступность письменных требований по вопросам, не входящим в компетенцию адресата письма.

4. Продолжительность телефонного разговора.

1) От 3 до 5 минут.

2) Не более 30 минут.

3) Не менее 10 минут.

5. Подготовка к телефонному разговору.

1) Записать фамилию, имя, отчество лиц, с кем планируется разговор, знать их мнение по каждому обсуждаемому вопросу.

2) Определить цель разговора, иметь записи основных вопросов, иметь цифровые факты, продумать порядок постановки вопросов, держать в памяти даты и номера документов.

3) Подготовить текст телефонного разговора заранее, чтобы легче было отстаивать свое мнение.

6. Подходы к переговорам.

1) Позитивный, отрицательный.

2) Комфортный, партнерский, внешний, внутренний.

3) Дружественный и враждебный.

7. Подготовка к переговорам.

1) Выбор средств ведения, выяснение количества участников, установка контакта, сбор максимальной информации, разработка плана, подготовка проекта соглашения, подготовка помещения.

2) Изучение партеров по переговорам, установление их преимуществ и недостатков.

3) Составление проекта решения по итогам переговоров.

8. Этапы переговоров.

1) Начальный, основной, завершающий.

2) Обще информационный, взаимное уточнение интересов, концепций, позиций, обсуждение, согласование позиций, формирование договоренностей.

3) Предварительный, главный, второстепенный, окончательный.

9. Что предшествует деловым переговорам?

1) Беседа

2) Спор

3) Заключение договора

10. Что является главным в деловых переговорах?

1) Окончательное решение

2) Учет интересов сторон

3. Заключение договора

11. Что такое визит вежливости?

1) Ответ на встречу гостя при его приезде

2) Приветствие руководства при встрече

3) Прием гостей

12. В каком случае возникает необходимость ведения переговоров в сфере ветеринарии?

1) При назначении главного ветеринарного врача района на должность;

2) При утверждении годового плана профилактических противоэпизоотических мероприятий;

3) При согласовании совместной деятельности при экспорте, импорте и транзите животных, продуктов животноводства.

13. Что означает компромиссный метод ведения переговоров?

1) Основан на отказе сторон от своих требований при неудаче достижения соглашения;

2) Предназначен для убеждения партнера в необходимости оценивать переговоры с учетом общественных взаимосвязей и потребностей развития кооперации;

3) Стороны занимают дружелюбные позиции, избегают споров и конфликтов, но не идут на бесконечные уступки в ущерб себе.

14. Что предполагает метод принципиальных переговоров?

1) Стремление найти взаимную выгоду везде, где это возможно и настаивание на таком результате, который обоснован справедливыми нормами независимо от воли каждой стороны

2) Поиск ответов на следующие вопросы: в чем заключается идеальное решение поставленной проблемы; от каких аспектов идеального решения можно отказаться; какие аргументы необходимы для ответа на вопросы партнера; какие предложения партнера следует обязательно отклонить

3) Убеждение партнера в необходимости оценивать переговоры с учетом общественных взаимосвязей и потребностей развития кооперации.

15. Особенности переговоров.

1) Мнение участников частично совпадают, учет интересов сторон, выступления с предложением, тщательная подготовка, встреча делегации, умение вести переговоры, визит вежливости.

2) Наступательный характер поведения участников переговоров, стремление «любой ценой» добиться своего варианта решения.

3) Соглашательский характер участников переговоров, беспринципный подход у переговорному процессу.

16. Обобщенные характеристики личностей, ведущих переговоры.

1) «Хмурый», «небритый», «улыбчивый», «недовольный».

2) «Квадрат», «треугольник», «круг», «зигзаг», «прямоугольник».

3) «Угрюмый», «злой», «неприличный»

17. Методы ведения деловых переговоров.

1) Жесткий, позитивный, мягкий, интеграции, давления, подведения итогов.

2) Желательный, нежелательный, прямой, косвенный.

3) Положительный, отрицательный, средний.

18. Элементы метода принципиальных переговоров.

1) Неограниченное число участников переговоров, безразличие к достижению результатов.

2) Строго ограниченное число участников переговоров, интересы – достижение положительных результатов.

3) Интересы участников переговоров настроены на достижение положительных результатов.

19. Взаимовыгодные переговоры.

1) Создание творческого подхода к поиску хороших вариантов, использования объективных критериев.

2) Безразличное отношение участников переговоров к создавшейся атмосфере, допущение ошибок во время переговоров.

3) Преждевременное суждение, поиск единственного ответа, уверенность в невозможности других вариантов решения.

20. Правила переговоров.

1) Небрежность, недопонимание, разногласие, недостоверность.

2) Рациональность, избегание некорректного тона.

3) убежденность в невозможности достижения положительного результата переговоров.

21. Ошибки при ведении переговоров.

1) Плохая подготовка к переговорам, возникновение споров во время переговоров, низкий уровень профессионализма участников, не учитываются особенности делового общения.

2) Поверхностный подход к подготовке ведению переговоров, пренебрежительное отношение к участникам.

3) Заблаговременное негативное отношение к предстоящим переговорам.

22. Правила поведения участников переговоров.

1) Нельзя опаздывать, искренняя улыбка, говорить «спасибо», проявлять доброжелательность, быть аккуратным, начинать переговоры с вопросов, обладать терпением, дипломатичностью, проницательностью, спокойствием.

2) Быть убежденным в правоте своего мнения, настойчиво добиваться принятия своего предложения, считать себя более компетентным.

3) Не допускать в переговорах высокомерия, свою исключительность, не использовать мнение якобы авторитетных людей.

23. Случаи использования манипуляций в переговорах.

1) Для создания высокого имиджа руководителя, смягчения принуждения, создание одного направления.

2) Для возвеличивания престижа своей фирмы, исключительного профессионализма специалистов.

3) Для достижения положительного результата любым способом.

24. Обобщение группы манипуляций.

1) Организационно – профессиональные, психологические, логические.

2) Методологические, методические, организационные.

3) Преднамеренные, возникающие экспромтом.

25. Назовите запрещенные приемы во время беседы._____

26. Задачи совещания ветеринарных специалистов._____

27. На каких уровнях проводятся совещания ветеринарных специалистов._____

28. Подготовка к проведению совещания ветеринарных работников. _____

29. Правила для участников совещания ветеринарных специалистов._____

30. В каких аудиториях выступают ветеринарные врачи? _____

31. Ступени публичной речи выступающего. _____

3.2 Типовые вопросы

УК-4.1 Соблюдает профессиональную этику; знает системы коммуникации; современные средства информационно-коммуникационных технологий и достигать

поставленных целей в процессе делового общения, будь то убеждение, информирование или координация действий, учитывая культурные особенности и нормы при общении на иностранном языке, избегая недопонимания и конфликтов.

1. Предмет, задачи учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии».
2. Основное содержание учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии».
3. Роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности.
4. Методы исследования, применяемые в коммуникациях в сфере ветеринарии.
5. Полномочия федеральных органов исполнительной власти в области ветеринарии.
6. Полномочия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области ветеринарии.
7. Задачи и функции ветеринарных учреждений.
8. Обязанности ветеринарных врачей.
9. Основные элементы коммуникационного процесса.
10. Роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности.
11. Классификация деловых коммуникаций.
4. Функции деловых коммуникаций.
5. Характеристика деловой коммуникации.
6. Особенности деловых коммуникаций в сфере ветеринарии.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Установление контакта в деловых коммуникациях.
10. Комплименты в деловой коммуникации.
11. Общение в процессе реализации обязанностей и прав ветеринарных врачей.
12. Виды делового общения ветеринарных врачей.
13. Деловая встреча в сфере ветеринарии.
14. Деловая беседа ветеринарных специалистов.
15. Совещание ветеринарных специалистов.
16. Выступления ветеринарных врачей.
17. Деловая переписка.
18. Телефонный разговор.
19. Особенности деловых переговоров.
20. Подготовка к переговорам.

ПК-6.1 Способен осуществлять сбор научной информации, анализировать отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования.

1. Понятие о конфликтах, структура и типы конфликтов.
2. Формы деструктивного общения.
3. Барьеры общения в коллективе ветеринарных специалистов.
4. Причины конфликтов в ветеринарных учреждениях.
5. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии.
6. Степени проявления конфликтных ситуаций.
7. Модель конфликтного процесса и его последствия.
8. Методы и средства управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии.
9. Функции конфликтов.

10. Профилактика конфликтов в деловом общении.

11. Сущность и способы противостояния ветеринарных работников в коллективе.

12. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях.

13. Ответственность и риск ветеринарных работников.

14. Этапы карьеры ветеринарных работников.

15. Поиск связей и поддержка союзников.

16. Стресс, его признаки и механизм протекания.

17. Последствия стрессов на рабочем месте.

18. Виды потенциальных стрессов.

19. Синдром профессионального выгорания.

20. Пути преодоления стрессов.

ПК-6.2 Способен разрабатывать планы, программы и методики проведения научных исследований, проводить эксперименты с анализом полученных результатов опытов для использования их в практической деятельности

1. Методы деловых переговоров в сфере ветеринарии.

2. Технология ведения переговоров.

3. Основные стадии деловых переговоров.

4. Ошибки при ведении переговоров.

5. Манипуляции в общении ветеринарных врачей.

6. Типичные модели поведения на переговорах.

7. Конфликтная ситуация.

8. Повышение эффективности переговоров.

9.Коммуникативная компетентность ветеринарного врача.

10.Навыки коммуникации в практической деятельности ветеринарного врача.

11.Общение ветеринарного врача с клиентом, пациентом.

12.Общение ветеринарного врача с коллегами, руководством.

13.Эффективная практика ветеринарного врача в современных реалиях.

14.Методы проведения проблемного интервью.

15. Методика проведения социологического опроса.

16.Критический анализ и принципы его применения.

17.Методы социологических исследований.

18 Научная коммуникация.

19.Методы научных исследований в коммуникации в сфере ветеринарии.

20. Анализ в научной коммуникации.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Критерии оценки зачета в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на зачете по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине.

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);

2. Более 75 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);

3. Не менее 50 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);

4. Менее 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).