

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Язык делового общения

Код модуля
1151213(1)

Модуль
Управленческие основы профессиональной
деятельности

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Голомидова Марина Васильевна	доктор филологических наук, профессор	Профессор	интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга

Согласовано:

Управление образовательных программ

Л.А. Щенникова

Авторы:

- Голомидова Марина Васильевна, Профессор, интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Язык делового общения**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Язык делового общения**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предьявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен использовать знания основ педагогической деятельности для преподавания профильных дисциплин в общеобразовательных организациях и развития обучающихся в организациях дополнительного образования детей и взрослых	Д-1 - Проявлять доброжелательность, толерантность, навыки эффективной коммуникации в педагогической деятельности З-2 - Описывать формы и виды организации учебного процесса в общеобразовательных организациях и организациях дополнительного образования детей и взрослых П-2 - Планировать организацию учебного процесса, опираясь на достижения в области педагогической науки, современных информационных технологий и методик обучения У-2 - Оценивать структуру и оформление учебно-	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	методической документации на соответствие требованиям и корректировать ее	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	1,7	50
<i>домашняя работа</i>	1,5	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1.00		
Промежуточная аттестация по лекциям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.00		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>работа на практических занятиях</i>	1,7	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.60		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.40		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		

Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Разновидности социальной коммуникации. Деловая коммуникация и ее характеристики.
2. Литературный язык как основа делового общения
3. Культурно-речевые основы деловой коммуникации

4. Лингвостилистические особенности письменных жанров научной речи.
5. Жанровое своеобразие, язык и стиль документов.
6. Жанровое своеобразие устных текстов делового общения. Стратегии и тактики ведения переговоров и дискуссии.
7. Речевой этикет в письменных и устных жанрах деловой речи.

Примерные задания

Отметьте признаки языковой литературной нормы.

- 1) обязательна для письменной речи;
- 2) обусловлена возможностями языковой системы;
- 3) определяется учеными;
- 4) указывает на коммуникативную целесообразность языковых средств;
- 5) исторически подвижна.

Объясните причину постановки ударения.

Куда ты звонишь? Мое ходатайство отклонено. Необходимо углубить колодец.

На окнах новые жалюзи. Вчера приехал эксперт.

Сегодня экспертный анализ будет готов. Завсегдатай библиотеки изучал каталог. Яслям необходим ремонт. Новорожденный очень мил, роженица счастлива. Они позвонят вам завтра. Он считал себя христианином, но уважал и другие вероисповедания. В кулинарии продается арахис. Особенности языковой картины мира. Обеспечение лаборатории дорого. Вам необходимо

пройти флюорографию. Создана комиссия. Принята новая программа. Кухонный нож затупился. Туфля потеряна. Опять в газете некролог. Все оказалось донельзя простым.

Знания оказались мизерными. Никто не знал, что нас ждало впереди. Слова его жалки.

Эти сапоги красивее и удобнее. План на первый квартал. Мусоропровод не работает.

Это усугубит наше положение. Друзья отозвались на нашу просьбу. Трудно заниматься несколькими делами одновременно. Гастрономия всегда интересовала меня. Танцовщица покорила зал. Феномен как философское понятие.

Отредактируйте предложения с речевой недостаточностью.

Сдается квартира с ребенком. Касса получает за товары ясельного возраста. Женщине присудили пятьдесят процентов мужа. Продажа сока прекращена по техническим причинам: застрял в лифте. На плечи фермера ложится ответственность за содержание и сохранность. Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием.

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Литературный язык как основа делового общения
2. Речевой этикет в письменных и устных жанрах деловой речи.

3. Культура речи. Составляющие культуры речи. Типы речевой культуры Примерные задания

1 Выберите правильный ответ. Разновидности социальной коммуникации по специфике отношений «адресант – адресат» это:

- а) дистантная, контактная;
- б) межличностная, групповая, массовая;
- в) вербальная, невербальная;
- г) информирующая, воздействующая, фатическая. б

2 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов, мимики, взглядов;
- б) информационных технологий;
- в) определенного темпа речи;
- г) устной и письменной речи. г

3 Какая максима речевого общения, по Г. Грайсу, соответствует постулатам: «Не говори того, что ты считаешь ложным» и «Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований»:

- а) максима количества информации;
- б) максима качества информации;
- в) максима способа представления информации;
- г) максима отношения. б

4 Деловое общения предполагает (количество ответов не ограничено):

- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;
- б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
- г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.

б, в, г

5 В деловом общении определяющими являются (выбор ответов не ограничен):

- а) социальный статус партнера;
- б) возраст партнера;
- в) профессиональная роль партнера;
- г) гендерная принадлежность партнера. а, в

6 В тексте какого стиля литературного языка возможно употребление такого предложения: «Информация о внезапном падении акций компании застала всех участников рынка врасплох»:

- а) официально-деловой,
- б) научный;
- в) публицистический;
- г) литературно-художественный;

д) разговорно-обиходный. в

7 В тексте какого стиля литературного языка возможно употребление такого предложения «Копия документа заверяется нотариусом при предъявлении паспорта»:

- а) официально-деловой;
- б) научный;
- в) публицистический;
- г) литературно-художественный;
- д) разговорно-обиходный.

а

8 Выберите из списка, какие качества коммуникативной целесообразности речи соответствуют научному стилю (количество ответов не ограничено):

- а) точность;
- б) логичность;
- в) выразительность;
- г) богатство;
- д) стандартизованность;
- е) выражение личностного начала;
- ж) объективность;
- и) доступность;
- к) обобщенность и отвлеченность. а, б, д, ж, к

9 В осуществлении реализации деловой речи схема обусловленности выбора такова (укажите последовательность этапов):

- а) выбор языковых средств и речевое исполнение документа;
 - б) оценка типовой официально-деловой ситуации;
 - в) выбор жанра документа.
- б, в, а

10 Адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, содержащий выводы и предложения составителя, документ — это:

- а) заявление,
- б) служебная записка,
- в) ходатайство,
- г) деловое письмо,
- д) справка. б

11 Жанр аннотации характерен для:

- а) публицистического стиля;
- б) научного стиля;
- в) официально-делового стиля;

г) литературно-художественного стиля.

б

12 Выберите правильный ответ. Тезисы – это:

а) речевой жанр, предполагающий краткое содержание основного смысла источника (книги, журнала, статьи).

б) речевой жанр, в рамках которого тексты строятся как система кратко сформулированных основных положений;

в) речевой жанр, научное или публицистическое сочинение небольшого размера;

г) речевой жанр, сообщение по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. б

13 Какие элементы композиционной структуры могут отсутствовать в научном докладе (количество ответов не ограничено):

а) вступление;

б) зачин;

в) заключение;

г) основная часть;

д) рекомендации. б, д

14 Какие аргументы в деловом общении принято относить к сильным (количество ответов не ограничено):

а) цитаты из художественной литературы;

б) статистические данные;

в) факты;

г) народные афоризмы;

д) мнения специалистов;

е) мнения публичных персон;

ж) законы и подзаконные акты;

и) доводы личного характера.

б, в, д, ж

15 Расположите в порядке следования основные действия при подготовке деловой беседы:

а) подготовить материал для демонстрации, продумать вопросы к собеседнику;

б) установить регламент и место проведения беседы, согласовать его с партнерами по деловой беседе;

в) определить желаемый конечный результат;

г) спрогнозировать вопросы другой стороны, подготовить ответы, возможно, подготовить дополнительный, резервный материал.

в, а, г, б

16 Выберите правильный ответ. Деловая презентация – это:

а) специально организованное коммуникативное событие, в ходе которого участники обсуждают актуальные вопросы деловой или общественной жизни. Излагаются разные точки зрения, что позволяет предмет обсуждения с разных позиций.

б) специально организованное коммуникативное событие, предполагающее открытое коллективное обсуждения деловых вопросов и принятие решения группой специалистов;

в) специально организованное коммуникативное событие, встреча официальных лиц с представителями СМИ с целью информирования общественности по актуальным вопросам;

г) специально организованное коммуникативное событие, в ходе которого осуществляют публичное представление чего-либо нового;

д) вид деловой коммуникации, в ходе которой осуществляется совместно с партнером/партнерами деятельность, на-правленная на обсуждение и решение какой-либо проблемы.

г

17 Содержательная подготовка переговоров включает в себя (количество ответов не ограничено):

а) определение места и времени встречи;

б) проведение «внутренних переговоров»;

в) формирование делегации;

г) назначение главы делегации.

д) определение цели и задач переговоров.

б

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Особенности жанров письменной научной и официально-деловой речи: а) тезисы доклада, б) ходатайство, в) заявление, г) служебная записка, д) деловое письмо, е) контракт, ж) резюме.

2. Разновидности норм литературного языка

3. Канцелярские бумаги: заявление, служебная записка, ходатайство.

4. Экстралингвистические характеристики и собственно языковые сигналы официально-делового стиля

Примерные задания

Укажите, какие из предложенных устойчивых сочетаний являются фразеологическими сращениями, единствами или сочетаниями.

Ломать голову, бить баклуши, проливной дождь, взять реванш, медвежья услуга, делать из мухи слона, битый час, держать слово, стереть в порошок, держать порох сухим.

К фразеологическим словосочетаниям подберите антонимичные им фразеологизмы.

С гулькин нос (напр., воз и маленькая тележка)

В руках горит (напр., все из рук валится)

Гол как сокол (напр., полные закрома)

Выходить из себя (напр., держать себя в руках)

Куда Макар телят не гонял (напр., рукой подать)

Появиться на свет (напр., уйти в мир иной)

Выберите форму местоимений.

Я восхищен ею/ей. Их/ихнее новое издание – приложение к основной газете. У нее/ней/ей сегодня день рождения. Разве не заметна разница между мной и ими/ними?

Брат был старше ее/нее, но она была выше его/него. Он восхищался самим собой/сам собой. Она винила саму себя/самоё себя.

Прочитайте фрагменты деловых писем. Определите вид каждого письма.

1. Уважаемый г. Игнатьев!

Мне представилась возможность поблагодарить Вас за согласие помочь нам в проведении ежегодной кампании по сбору средств в пользу организации «Мир вашему дому». Думаю, что Вы получите удовлетворение от того, что Ваши усилия пойдут на пользу вышеназванной организации. Надеюсь вскоре увидеть Вас на одном из наших собраний.

2. Уважаемый г. Павлов!

Мы будем рады обслужить Вас и Ваших гостей во время ужина в нашем ресторане «Харбин» 30.12.09 г. Мы приложим все усилия, чтобы кухня и сервис оказались сверх Ваших ожиданий. Благодарим за возможность обслуживать Вас.

3. Уважаемый г. Матвеев!

К сожалению, мы вынуждены сообщить Вам, что не сможем сделать пожертвования Вашему фонду. Наша компания делает пожертвования только в крупные многоцелевые кампании, как, например, Ассоциация национальных музеев. Жертвуя средства этим организациям, мы содействуем не одному, а ряду полезных дел, не оказывая никому предпочтения. Надеемся, что Вы поймете нашу позицию. Тем не менее мы поддерживаем Ваши цели и изложенный замысел. Желаем Вам успеха в Вашей кампании.

4. Просим выслать необходимую нам документацию по эксплуатации машин последней модели, закупленных у вас во втором квартале 2009 г.

5. Высылаем запрошенную Вами дополнительную документацию по эксплуатации машин модели УКШ-17. Получение просим подтвердить. Приложение: Документация на 15 стр. в 1 экз.

6. Подтверждаем получение запрошенной нами документации. Благодарим за быстрое выполнение заказа.

7. Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в октябре этого года, высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии канцелярских товаров с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.

8. Уважаемая Елена Павловна! Благодарим Вас за согласие участвовать в конференции. Просим сообщить, нужна ли Вы в гостинице. О номере секции, в которой будет представлен Ваш доклад, мы известим дополнительно.

9. Уважаемый Евгений Александрович! Крайние обстоятельства заставляют нас обратиться непосредственно к Вам. 12 сентября 2007 г. мы оплатили два счета завода за 60 пресс-форм на общую сумму 117 748,5 рублей. Наши предприятия долгие годы связывают партнерские отношения, поэтому мы с пониманием воспринимаем проблемы завода и переносы сроков отгрузки оплаченных нами пресс-форм. Вместе с тем прошло уже почти два месяца с момента предоплаты. У нас возникли серьезные проблемы как в связи с отсутствием радиаторов, так и в связи с отсутствием оборотных средств, находящихся у Вас. В сложившейся ситуации убедительно просим найти возможность отпустить нашей фирме не менее 80% оплаченных нами пресс-форм.

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Социальная коммуникация: понятие, структура, функции. Разновидности социальной коммуникации. Характеристики деловой коммуникации.

2. Максимумы продуктивного речевого общения

3. Национальный русский язык и его разновидности

4. Литературный язык. Важнейшие характеристики литературного языка. Нормы литературного языка. Свойства нормы.

5. Разновидности норм литературного языка

6. Культура речи. Составляющие культуры речи. Типы речевой культуры

7. Официально-деловой стиль как основа делового общения

8. Качества коммуникативной целесообразности деловой речи и средства их достижения. Речевой этикет делового общения.

9. Официально-деловой стиль как основа делового взаимодействия.

Экстралингвистические характеристики и собственно языковые сигналы официально-делового стиля

10. Язык и стиль документов: понятие документа, реквизиты, форма документа, элементы оформления, элементы содержания. Качества коммуникативной целесообразности в тексте документа, языковые средства их достижения

11. Деловое письмо как жанр письменной деловой речи. Виды деловых писем. Реквизиты делового письма. Качества коммуникативной целесообразности деловых писем и средства их достижения.

12. Канцелярские бумаги: заявление, служебная записка, ходатайство. Качества коммуникативной целесообразности в текстах канцелярских бумаг и языковые средства их достижения.

13. Деловая беседа: виды деловых бесед и требования к подготовке и проведению (на примере одной из разновидностей).

14. Деловой разговор по телефону. Правила и партитура делового телефонного разговора.

15. Конференция как вид деловой коммуникации: подготовка информационного письма и про-граммы конференции

16. Презентационное мероприятие: подготовка приглашения, этапы презентации, требования к презентационной речи.

17. Устное публичное выступление: требования к структуре и содержанию. Виды деловой моно-логической речи.

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание поликультурности и толерантности	участие в конкурсах талантливой молодежи	Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ОПК-5	Д-1	Практические/семинарские занятия