

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Язык делового общения

**Код модуля**  
1154587(1)

**Модуль**  
Язык делового общения

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
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 анализировать информацию и систематизировать знания, с целью выработки профессиональной экспертной оценки.	Д-1 - Способен брать ответственность за результат профессиональной экспертной оценки З-1 - Демонстрировать понимание основных принципов и методов анализа, систематизации информации, критериев оценивания результатов профессиональной деятельности в выбранной области П-1 - Составлять план поэтапного процесса осуществления профессиональной экспертной оценки У-1 - Анализировать информацию в области	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	профессиональной деятельности, систематизировать и интерпретировать полученные данные для формулирования экспертной оценки	
--	---	--

### 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

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	9,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – <b>зачет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	9,4	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
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**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
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. Понятие социальной коммуникации. Основные категории теории социальной коммуникации. Система и структура социальной коммуникации. Разновидности

социальной коммуникации. Деловая коммуникация как разновидность социальной коммуникации: конституирующие признаки. Предмет и задачи учебного курса.

2. Литературный язык как основа делового общения. Речевые максимы эффективного делового взаимодействия. Культурно-речевые основы делового общения.

3. Экстралингвистические и собственно языковые характеристики научного стиля литературного языка. Специфика письменных и устных жанров научной речи.

4. Экстралингвистические и собственно языковые характеристики официально-делового стиля. Жанровое своеобразие, язык и стиль документов. Устные жанры деловой коммуникации. Риторика устной деловой речи.

5. Понятие и функции речевого этикета. Социальная и этнокультурная специфика речевого этикета. Выбор формул речевого этикета в соответствии с социально-ролевыми позициями коммуникантов и форматом делового общения.

Примерные задания

Подберите к существительному определение-прилагательное: рояль, бра, кофе, тюль, кафе, шимпанзе, Батуми, алоэ,

ябеда, ГАИ, фламинго, сладкоежка, панно, бюро, визави.

2. От данных существительных образуйте форму именительного падежа множественного числа: автор, бухгалтер, воз,

год, директор, доктор, инспектор, катер, китель, корпус.

3. Образуйте форму родительного падежа множественного числа от данных существительных: англичане, баклажаны,

гусары, килограммы, кочерги, лезгины, мандарины, рентгены, туфли, чулки, цапли, ясли.

4. Употребите правильную форму собственных имен (в скобках даны имя и фамилия в именительном падеже): В

детстве он охотно читал (Жюль Верн). Эти книги прислали для студентки (Гаврилюк).

Новое произведение (Генрих и Томас

Манн) было выпущено небольшим тиражом. В журнале опубликована статья (Виталий Заболоцких). Цветы для (Мария

Теплых). Интервью с (Андрей Макаревич). Письмо от (Павел Руденчик). Разговор с (Маргарита Янсен).

Отредактируйте предложения, устранив ошибки в порядке слов предложения.

1. При невыполнении данного пункта договора заказчик обязуется выплатить в размере 0,1% стоимости готовой

продукции неустойку за хранение продукции. 2. В связи с передачей объекта в ведение МП "Волгопромаш" и

предоставленных расчетов прошу выделить 200 млн. рублей. 3. В свою очередь Подрядчик несет материальную

ответственность за повреждения энергосистемы, находящейся в ведении Заказчика в полном объеме.

4. Во время работы специалистов исполнителя заказчик обеспечивает рабочими местами в помещениях АТС и измерительными приборами.

5. Датой передачи собственности считается дата зачисления денежных средств за всю партию на расчетный счет поставщика.

6. Срок гарантии нормальной работы продукции устанавливается с даты подписания акта о приемке сторонами законченных

работ в полном объеме. 7. Каждая из сторон имеет право прекратить действие Договора,

уведомив не менее чем за 20

рабочих дней другую сторону в письменном виде.

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. Система и структура социальной коммуникации.

2. Выбор формул речевого этикета в соответствии с социально-ролевыми позициями коммуникантов и форматом делового общения.

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

LMS-платформа

1. не предусмотрена

### 5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. деловая переписка
2. Качества коммуникативной целесообразности в тексте документа, языковые средства их достижения
3. Аннотация и тезисы как виды научных текстов.

Примерные задания

Вариант ответа:

Стандартные выражения деловой переписки

Первой частью любого письма (аспекта) является мотивация, объясняющая побудительные мотивы, причины составления текста.

Стандартные выражения, указывающие на причину

- По причине задержки оплаты...
- В связи с неполучением счета-фактуры...
- Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям...
- Ввиду задержки получения груза...
- Вследствие изменения цен на энергоносители...
- Учитывая, что производственные показатели снизились на...
- Учитывая социальную значимость объекта...

При ссылках

- Ссылаясь на Ваше письмо от...
- В соответствии с достигнутой ранее договоренностью...
- Ссылаясь на Ваш запрос от...

- Ссылаясь на устную договоренность...
- В ответ на Ваше письмо (запрос)...
- В соответствии с нашей договоренностью...
- На основании нашего телефонного разговора...
- На основании устной договоренности...
- Согласно постановлению правительства...
- Согласно Вашей просьбе...
- Согласно протоколу о взаимных поставках...
- Согласно спецификации...
- Ссылаясь на переговоры...

#### Указание на цель

- В целях скорейшего решения вопроса...
- В целях выполнения распоряжения...
- Для согласования спорных вопросов...
- Для согласования вопросов участия...
- Для наиболее полного освещения деятельности Вашей организации в СМИ.
- Для решения спорных вопросов...
- В целях безопасности прохождения груза...
- В ответ на Ваш запрос...
- Во избежание конфликтных ситуаций...

Все перечисленные выражения необходимо использовать с учетом контекста и речевой ситуации.

Стандартные фразы предваряют основную информацию, выраженную глагольной конструкцией, и соответствуют стандартным речевым ситуациям:

- этикетные ритуалы: благодарю, выражаю надежду, выражаем благодарность, желаем успехов, приносим извинения, выражаем соболезнование;
- сообщения: сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем;
- подтверждения, заявления: подтверждаем, заверяем, заявляем, объявляем;
- требования, просьбы: приказываю, постановляю, настаиваем, прошу, обращаемся к Вам с просьбой;
- обещания: гарантируем, заверяем, обязуемся;
- напоминания: напоминаем;
- предложения: предлагаем.

Стандартизована в деловых письмах, равно как и в других типах документов, сочетаемость слов:

- контроль - возлагается,
- цена - устанавливается (снижается, поднимается),
- задолженность - погашается,
- сделка - заключается,
- рекламация (претензия) - предъявляется (удовлетворяется),
- платеж - производится,

- счет - выставляется (оплачивается),
- вопрос - поднимается (решается),
- скидки - предоставляются (предусматриваются),
- оплата - производится,
- возможность - предоставляется,
- договоренность - достигается,
- кредит - выделяется и т. п.

Сотрудничество чаще всего бывает плодотворным, взаимовыгодным,  
 деятельность - успешной,  
 вклад - значительным,  
 позиции - конструктивными (прочными),  
 доводы - вескими,  
 необходимость - настоятельной,  
 спектр (услуг) - широким,  
 скидки - значительными / незначительными,  
 предложение - конструктивным,  
 разногласия - существенными / несущественными,  
 рентабельность - высокой / низкой,  
 расчеты - предварительными или окончательными и т. п.

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 комму-никации. Характеристики деловой коммуникации. Максимумы продуктивного речевого общения.

2. Национальный русский язык и его разновидности. Литературный язык. Важнейшие характеристики литературного языка. Нормы литературного языка. Свойства нормы.

3. Разновидности норм литературного языка. Культура речи. Составляющие культуры речи. Типы речевой культуры. Официально-деловой стиль как основа делового общения.

4. Качества коммуникативной целесообразности деловой речи и средства их достижения. Речевой этикет делового общения. Официально-деловой стиль как основа делового взаимодействия. Экстралингвистические ха-рактеристики и собственно языковые сигналы официально-делового стиля.

5. Язык и стиль документов: понятие документа, реквизиты, форма документа, элементы оформ-ления, элементы содержания. Качества коммуникативной целесообразности в тексте документа, языковые средства их достижения

6. Деловое письмо как жанр письменной делово речи. Виды деловых писем. Реквизиты делового письма. Качества коммуникативной целесообразности деловых писем и средства их достиже-ния

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

8. Деловая беседа: виды деловых бесед и требования к подготовке и проведению (на примере од-ной из разновидностей). Деловой разговор по телефону. Правила и партитура делового телефонного разговора.

9. Конференция как вид деловой коммуникации: подготовка информационного письма и про-граммы конференции. Презентационное мероприятие: подготовка приглашения, этапы презентации, требования к презентационной речи.

10. Устное публичное выступление: требования к структуре и содержанию. Виды деловой моно-логической речи. Устное публичное выступление. Средства логического и эмоционального воздействия на аудиторию. Виды «сильных» аргументов.

11. Круглый стол как форма деловой коммуникации. Организация круглого стола – подготовка информационного письма. Правила проведения круглого стола. Партитура ведущего

12. Полемика в деловой коммуникации. Виды полемической речи. Условия конструктивного по-лемического обсуждения. Партитура ведущего (ведущих). Аннотация и тезисы как виды научных текстов. Правила написания аннотации и тезисов

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
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ОПК-5	Д-1	Практические/семинарские занятия