



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Института сервисных
технологий ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 7 от «10» февраля 2022г.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ДУД.01.03 КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

**основной образовательной программы среднего профессионального образования –
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности: *09.02.07 Информационные системы и программирование*

Квалификация: *специалист по информационным системам*

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>к.ф.н. Лабикова Р.Н.</i>

Фонд оценочных средств согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>



1. ПАСПОРТ ФОНДА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими званиями и умениями:

Знание:

языковых норм литературного языка,
основ культуры речи,
орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения,
правил делового общения.

Умение:

определять требования к культуре речи и деловому общению,
правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка.
применять знания правил делового общения в различных ситуациях

Освоение содержания учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение» обеспечивает достижение студентами следующих **результатов:**

личностных:

- воспитание уважения к русскому языку, осознание связи языка и культуры делового общения;
- способность к речевому самоконтролю; оцениванию устных и письменных высказываний с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
- готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- способность к самооценке на основе наблюдения за собственной речью, потребность речевого самосовершенствования в процессе делового общения;

предметных:

- владение всеми видами речевой деятельности: аудированием, чтением (пониманием), говорением, письмом;
- владение языковыми средствами в период делового общения — умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
- овладение нормами речевого поведения в различных ситуациях межличностного и межкультурного делового общения;

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет в форме анализа освоения теоретических вопросов курса и анализа практического материала, тестирования и подготовки **проекта-презентации**

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:



Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знание:	Тренинг, деловая игра Оценка творческой работы с текстом, написание собственного рассуждения. Оценка тестирования. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: сообщений Оценка составления резюме и др. документов
языковых норм литературного языка	
основ культуры речи	
орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения	
правил делового общения	
Умение:	Тренинг, деловая игра Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: портфолио, рефератов, работы над проектом
определять требования к культуре речи и деловому общению	
правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка	
применять знания правил делового общения в различных ситуациях	

2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются умения и знания.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- для текущего контроля – практические и самостоятельные работы, итоговое тестирование, работа над проектом;
- для промежуточной аттестации – дифференцированный зачет (2 сем.).

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1 Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

2 Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения



- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
- 3 Что входит в классификацию невербальных средств общения?
- А) кинесика
 - Б) патетика
 - В) проксемика
- 4 Что не относится к невербальным средствам общения?
- А) походка
 - Б) пауза
 - В) просьба
- 5 Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?
- А) мимика
 - Б) беседа
 - В) визуальный контакт
- 6 Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...
- А) кинесические средства общения
 - Б) просодические средства общения
 - В) такесические средства общения
- 7 Просодические средства общения связаны с (со) ...
- А) прикосновением
 - Б) тембром голоса
 - В) взглядом
- 8 Что не относится к такесическим средствам общения?
- А) рукопожатия
 - Б) похлопывание по плечу
 - В) движения руками (жесты)
- 9 Похлопывание по плечу возможно при ...
- А) моральной поддержке человека
 - Б) равенстве социального положения участников общения
 - В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
 - Г) встрече с коллегами по работе
- 10 Доминирующее рукопожатие – это значит ...
- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
 - Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
 - В) обе ладони находятся в вертикальном положении
 - Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении
11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...
- А) забывчивости
 - Б) лжи
 - В) враждебности
12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...
- А) интервью
 - Б) деловая беседа
 - В) деловые переговоры
13. К особенностям деловых переговоров относят ...
- А) взаимозависимость участников переговоров



- Б) разнородность интересов сторон
В) обострение отношений с партнерами
14. Стратегии ведения переговоров – это ...
А) позиционный торг
Б) разрешение сложившегося конфликта
В) взаимный учет интересов участников
15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
А) мягкий
Б) средний
В) жесткий
16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:
А) повестка дня
Б) порядок принятия решений
В) этапы ведения переговоров
17. Успех переговоров определяет ...
А) знание предмета обсуждения
Б) владение техникой ведения переговоров
В) умение перебивать собеседника
18. Стадии переговорного процесса – это ...
А) подготовка к переговорам
Б) оценка внешности партнеров по переговорам
В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
Г) процесс переговоров
19. Основная функция речевого этикета – ...
А) переход к внешней речи
Б) снятие агрессии
В) передача смысла высказывания
20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
А) конфликт внутриличностный
Б) конфликт межличностный
В) конфликт между организациями или группами
21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...
А) конфликт по горизонтали
Б) конфликт по вертикали
В) конфликт смешанного типа
22. Наиболее распространенные типы конфликтов –
А) конфликты по горизонтали
Б) конфликты по вертикали
В) конфликты смешанного типа
23. К позитивным функциям конфликта относятся А) получение новой информации об оппоненте
Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
В) стимулирование к изменениям и развитию
24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...



- А) конструктивный
Б) деструктивный
В) объективный
25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
А) силовое давление
Б) уговоры
В) невмешательство
26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от
А) адекватности восприятия конфликта
Б) открытости и эффективности общения
В) количества отрицательных эмоций
27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
А) конкуренции
Б) сотрудничества
В) компромисса
Г) приспособления
28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...
А) компромисса
Б) конкуренции и соперничества
В) сотрудничества
Г) уклонения

Критерии оценивания ответа студента

Оценка «отлично»	Студент достиг повышенного уровня сформированности знаний и умений. Успешно осветил на теоретический блок вопросов. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные преподавателем по практической части. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание практического материала с теоретической частью ответа. Анализ произведен полностью.
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные стилистические ошибки. Студент выполнил рекомендации, данные преподавателем по практической части. Приложения в основном связаны с теоретической частью. Анализ произведен.
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в ходе ответа не везде связано с приложением. Допускаются практические, стилистические ошибки. Студент не полностью выполнил задание, данное в практической части. Анализ произведен слабо.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе. Студент выполнил не все практические



задания, рекомендованные преподавателем (менее 70%). Анализ не произведен

**План-сценарий проведения
практического занятия по дисциплине
«Культура речи и деловое общение»**

Вид занятия – обобщение

Форма занятия - деловая игра: «Деловой прием в ...стране»

Обоснование

Деловая игра - средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности.

Деловая игра активизирует учебный процесс и, по сравнению с традиционной формой проведения практических занятий, имеет ряд преимуществ:

-она обуславливает заинтересованность каждого из ее участников в более глубоком познании изучаемой проблемы;

-предоставляет им возможность формировать и повышать профессиональное мастерство преподавателей, благодаря необходимости в решении педагогических проблем, смоделированных содержанием конкретных игр;

-способствует формированию таких качеств личности: как дисциплинированность, ответственность, чувство долга, умение взаимодействовать с коллективом, обеспечивает большую эмоциональную включенность обучаемых в образовательный процесс.

Деловая игра – это способ обучения через проживание специально смоделированной ситуации, позволяющей раскрыть и закрепить необходимые в учебе знания, умения и навыки по деловому приему делегации определенной страны.

Для того, чтобы действия в период проведения делового приема одной стороны не вызвали недоумение и не были неправильно истолкованы, необходимо учитывать национальные различия и изучать правила, которыми пользуются при ведении переговоров в соответствующей стране. Сегодняшнее занятие позволит нам познакомиться с особенностями делового приема в определенной стране

Общая цель деловой игры:

Более глубокое познание изучаемой проблемы; через моделирование конкретных ситуаций в деловой игре формирование профессионально-ориентированных навыков

Обучающие:

1. Формирование умений и навыков по теории и практике делового общения в области основ межкультурных связей;

2. Углубление теоретической и практической подготовки обучающихся в области теории и практике делового общения

3. Освоение информационных технологий при групповой подготовке к игре по технологии делового общения с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики

Развивающие:

1. Развитие навыков публичного выступления;

2. Развитие критического мышления, умения верно выстраивать подаваемый материал;



3. Выработка у студентов умения и навыков делового общения, решения национально-значимой сложной управленческой проблемы;

Воспитательные

1. Воспитание познавательного интереса к изучаемому предмету;
2. Развитие коммуникативной культуры (умение общаться, вести монологическую, диалогическую речь)
3. Воспитание уважительного отношения к деловой культуре народов мира.
4. Уметь учитывать международную, межкультурную и межрелигиозную специфику, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как участника делового общения

Домашнее задание предыдущего занятия:

Подготовить презентацию по деловому общению в выбранной стране. Отметить специфику ведения деловых переговоров. Студент в ходе презентации рассказывает об особенностях приема в стране, подтверждая рассказ слайдами. (Приветствуются элементы декора (одежда, сувениры, кулинария, невербалика и т.п.), отражающие специфику культуры представляемой страны)

Ход занятия.

Вступление:

Преподаватель: Добрый день. Сегодня мы проводим итоговое занятие по дисциплине «Культура речи и делового общения»

Оно будет проводиться в форме деловой игры «Деловой прием в ... стране».

Студенты заранее выбрали страну, на примере которой презентуют особенности деловой коммуникации в Восточной, Западной деловых культурах.

Ход выступления проходит по следующему плану:

1. Встреча и приветствие
2. Знакомство
3. Имена и титулы. Формальности.
4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)
5. Предостережения (Следует избегать...)
6. Одежда
7. Подарки
8. Место переговоров
9. Общение
10. Ведение переговоров
11. Завершение. Подведение итогов
12. Прощание
13. Проводы делегации

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Учебно - методическое и информационное обеспечение

Список рекомендуемой литературы

Основная литература



1. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2021. — 472 с.— URL: <https://book.ru/book/936339>
2. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. —URL: <https://book.ru/book/938764>
3. Руднев, В.Н. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Руднев В.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 253 с.— URL: <https://book.ru/book/936324>

Дополнительная литература

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>

Ресурсы Интернет

1. Федеральный портал «Российское образование» Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
2. Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
3. Российская Книжная Палата (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru>
4. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.nlr.ru>
5. Словари. Режим доступа <https://www.slovari.ru>