



## 1. Характеристика результатов обучения по дисциплине Основы деловой коммуникации

Код и наименование компетенции (части компетенции)	Этапы (индикаторы) освоения компетенций	Уровень освоения компетенции			
		<i>Ниже порогового</i>	<i>Пороговый</i>	<i>Продвину-тый</i>	<i>Высокий</i>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	ЗНАТЬ: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Фрагментарные знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Общие, но не структурированные знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.	Сформированные систематические знания о коммуникативно приемлемых стиле делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами.
	УМЕТЬ: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Частично освоенное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	Сформированное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения
	ВЛАДЕТЬ: навыком ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальной	Фрагментарное применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности	В целом успешное, но не систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков ведения деловой переписки, учитывая	Успешное и систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая

	ных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	вой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.
--	---	--	--	--	--

## 2. Фонд оценочных средств включает:

2.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- типовые задания по вариантам для выполнения контрольной работы;

2.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) в форме:

- зачета.

Перечень компетенций (части компетенции)	Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций	Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
<b>УК-4</b>	знать: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Контрольная работа	Зачёт
	уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Контрольная работа	
	владеть: навы-	Контрольная работа	

	КОМ ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.		
--	--	--	--

### 3. Критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний

#### Критерии и шкала оценивания контрольной работы

Контрольная работа предназначена для формирования и проверки знаний/умений/навыков в рамках оцениваемых компетенций по дисциплине. Примерный перечень контрольных заданий, теоретические сведения и список вопросов для контроля знаний представлен в методических указаниях.

В ФОС включен типовой вариант контрольного задания.

#### Вариант 1

**Задание 1.** Соблюдая все требования к оформлению документов, составьте свое резюме.

**Задание 2.** Как с помощью невербальных средств общения повлиять на делового партнёра или клиента, проявляющего агрессию? (Объём развёрнутого ответа должен составлять не менее 200 слов.)

**Задание 3.** Расскажите об одном из известных ораторов (исторической личности или современнике). Чему можно научиться у этой личности? (Объём развёрнутого ответа должен составлять не менее 200 слов.)

<b>Компетенция (часть компетенции), формируемая и оцениваемая с помощью контрольного/расчетно-графического задания</b>			
<b>Уровень сформированности</b>			<b>Критерии оценивания (пример)</b>
<b>Знаний</b>	<b>Умений</b>	<b>Навыков</b>	
Сформированные систематические знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодей-	Сформированное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Успешное и систематическое применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных	Контрольная работа выполнена полностью, без ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием непонимания материала).

ствия с партнерами		писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	
Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	Контрольная работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, допущена одна негрубая ошибка или два-три недочета, не влияющих на правильную последовательность рассуждений.
Общие, но не структурированные знания коммуникативно приемлемых стиля делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков ведением деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	В контрольной работе допущено более одной грубой ошибки или более двух-трех недочета, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.
Знания не сформированы	Умения отсутствуют	Навыки отсутствуют	Контрольная работа не выполнена.

#### 4. Критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине, то он считается аттестованным.

Сформированность компетенций УК-4	Оценка	Баллы	Критерии оценивания ( <i>пример</i> )
<i>Сформированы</i>	<i>Зачтено</i>	70-100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не сформированы</i>	<i>Не зачтено</i>	0-70	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

## 5. Примеры заданий для внутренней оценки уровня сформированности компетенций

Оценочные материалы содержат задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующие уровень сформированности компетенций.

Контрольные задания соответствуют принципам валидности, однозначности, надежности и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций (части компетенций).

Код и наименование компетенции (части компетенции)	Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций	Задание для оценки сформированности компетенции
<b>УК-4</b>	знать: коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Тестовые вопросы, теоретические вопросы
	уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Тестовое задание
	владеть: НАВЫКОМ ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	Тестовое задание

5.1 Комплекс заданий сформирован таким образом, чтобы осуществить процедуру проверки одной компетенции у обучающегося в течение 5-10 минут в письменной или устной формах.

Содержание комплекса заданий по вариантам:

**Вариант 1**

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

**подчеркивание общности**  
завышение требований  
двойное толкование

2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

подчеркивание общности  
разделение проблемы на отдельные составляющие  
**двойное толкование**

3. Повышает эффективность общения ...

неотрывный взгляд в глаза  
отсутствие прямого взгляда  
**заинтересованный взгляд, направленный на собеседника**  
взгляд сквозь вас

4. Деловое общение — это вид общения ...

**направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели**

между коллегами по работе  
который люди используют в семейных отношениях

5. К приемам формирования аттракции относят прием ...

«зацепки»  
снятия напряженности  
**«терпеливый слушатель»**  
«нейтральной фразы»

6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

проекция  
рефлексия  
установка  
**аттракция**

7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...

сразу звоните, пока не забыли  
**обдумайте предстоящий разговор**  
важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости

8. Тип совещания:

**оперативное**  
конструктивное

стратегическое  
тактическое

9. Деловое общение...

**формальное**  
обыденное  
ситуативное  
конфликтное

10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

**«Вы» независимо от должности и соподчинения**  
«Вы» только с руководителем и сторонними людьми  
«Ты» независимо от должности и соподчинения

11. Беседу с посетителем нельзя завершать

высказыванием обобщающего или завершающего замечания

**прекращением разговора**

вставанием  
шуткой

12. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

увидев, расскажите ему

**напишите записку и положите на его стол**

попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора  
предложите перезвонить

13. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

выражу опоздавшему свое недовольство

выразительно посмотрю в момент его появления на часы

через шутку выражу свое недоумение

**сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу**

14. При телефонном звонке следует...

**снять трубку после второго или третьего звонка**

не снимать трубку в течение 5 минут

снять трубку после 5 звонка

**Вариант 2 Коммуникативные качества речи.**

1. Коммуникативные качества речи – это ...

a) совокупность правил, регламентирующих употребление слов, произношение и образование

**b) свойства речи, которые помогают организовать общение и сделать его эффективным**

c) совокупность правил письменного оформления текста

d) система правил, охватывающая фонетический и морфологический уровни языка

2. К коммуникативным качествам речи не относится ...

a) чистота

b) скорость

c) точность

d) выразительность

3. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов, - это ...
- точность речи
  - правильность речи
  - логичность речи
  - чистота речи
4. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...
- логичность речи
  - выразительность речи
  - точность речи
  - уместность речи
5. Отметьте предложение, в котором нарушена краткость речи.
- Новый сплав – великолепный сварочный материал для стальных изделий
  - Безделье и лень – болезнь, а не лекарство от проблем
  - Добрый совет библиотекаря, его знания и опыт могут сыграть большую роль в приобщении молодежи к чтению
  - Этот вопрос будем разбирать и анализировать в мае месяце
6. Какое коммуникативное качество речи предполагает умение последовательно, непротиворечиво, аргументированно оформлять выражаемое содержание?
- Точность речи
  - Выразительность речи
  - Уместность речи
  - Логичность речи
7. Какое коммуникативное качество речи предполагает соблюдение не только языковых, но и этических норм?
- Богатство речи
  - Чистота речи
  - Уместность речи
  - Выразительность речи
8. В чем причина коммуникативной неудачи предложения: *Участники митинга строго обсудили террористов?*
- Неразличение паронимов
  - Нарушение стиля
  - Нарушение порядка слов
  - Плеоназм
9. Какое языковое явление нарушает логичность речи в предложении: *Композиция туркменских сказок имеет много общего со сказками европейскими?*
- Сопоставление логически неоднородных понятий
  - Подмена понятия из-за неправильного словоупотребления
  - Утверждение взаимоисключающих понятий

d) Нарушение порядка слов

10. В предложении: *Сейчас я должен беречь каждую минуту времени* допущена ошибка ...

- a) орфографическая
- b) пунктуационная
- c) речевая
- d) ошибок нет

### **Вариант 3** Стили русского литературного языка

1. Для каких разновидностей русского языка характерны функциональные стили?

- a) Для всех форм национального языка
- b) Для языка художественной литературы
- c) Для литературного языка
- d) Для письменных текстов

2. О каком стиле идет речь в тексте?

«Этот стиль формируется в России в первой четверти 18 века, в эпоху Петра I. Его формирование и развитие протекало в борьбе с латынью. Созданные на нем произведения носили ярко выраженный просветительский характер. Значительную роль в формировании этого стиля сыграл выдающийся русский ученый М.В. Ломоносов».

- a) Публицистический
- b) Художественный
- c) Официально-деловой
- d) Научный

3. Найдите фразу, содержащую отрицательную оценку научного сочинения.

- a) Автор справедливо указывает на...
- b) Автор критически относится к...
- c) Автор упускает из вида очевидное несоответствие...
- d) Можно согласиться с автором, что...

4. Что означает знак P.S.?

- a) Так!
- b) Хорошо, заметить себе
- c) Приписка к тексту
- d) Очень важно

5. Какая фраза неуместна в структуре выступления?

- a) В данной работе используются различные методы исследования...
- b) В данной работе мы используем различные методы исследования...
- c) В данной работе нами использованы различные методы исследования...
- d) В данной работе я использовал различные методы исследования...

6. Официально-деловой стиль по степени стандартизованности, точности наиболее близок к стилю:

- a) Научному
- b) Разговорному

- c) Художественному
  - d) Публицистическому
7. К какому подстилю официально-деловой речи относится указ?
- a) Дипломатическому
  - b) Законодательному
  - c) Административному
  - d) Канцелярскому
8. В каком ряду все слова называют жанры публицистического стиля?
- a) Договор, патентное описание, роман
  - b) Передовая статья, заметка, репортаж
  - c) Распоряжение, аннотация, докладная записка
  - d) Устав, объяснительная записка, рецензия
9. В каком ряду перечислены сведения, которые должно содержать резюме?
- a) Наименование должности, ф.и.о. адресата и адресанта, выражение просьбы, дата, подпись
  - b) Дата и место рождения, сведения об образовании, место работы и должность, участие в общественной жизни, сведения о составе семьи
  - c) Контактная информация, образование, опыт работы, выражение просьбы, дополнительная информация
  - d) Наименование документа, ф.и.о. адресата и адресанта, данные паспорта, дата, дополнительная информация
10. Основным лексическим средством разговорной речи являются ...
- a) разговорные и просторечные слова
  - b) жаргонизмы
  - c) книжные слова
  - d) фразеологизмы

**Вариант 4. Риторика. Русский речевой этикет**

1. Отметьте утверждение, не соответствующее действительности.  
Риторика – это...
- a) ораторское искусство
  - b) наука, изучающая ораторское искусство
  - c) теория красноречия
  - d) культура речи
2. Риторика возникла...
- a) в V в. до н. э.
  - b) в I в. н. э.
  - c) в XVIII в.
  - d) в XX в.
3. Подготовка речи начинается...
- a) с нахождения цитаты
  - b) с составления плана
  - c) с определения темы
  - d) с набросков тезисов

4. Какая речь имеет целью логическими доводами доказать или опровергнуть какое-либо положение?
- Побуждающая
  - Убеждающая
  - Информирующая
  - Агитирующая
5. Что из перечисленного не является недостатком композиции выступления?
- Нарушение логической последовательности
  - Большое количество затронутых вопросов
  - Отсутствие доказательности
  - Апелляция к событиям, известным оратору и аудитории
6. «Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как ...» (М. Сервантес)
- вежливость
  - нахальство
  - деньги
  - удовольствие
7. Совокупность словесных форм вежливости, учтивости – это речевой ...
- акт
  - этикет
  - такт
  - аппарат
8. Основополагающими принципами современного речевого этикета являются ...
- вежливость, тактичность, внимательность
  - эгоцентризм, морализаторство, пунктуальность
  - отстраненность, корректность, скромность
  - искусственность, витиеватость, простота
9. Грубое, оскорбительное, обидное общение; словесное выражение негативных эмоций, чувств или намерений – это речевая ...
- политика
  - отстраненность
  - толерантность
  - агрессия
10. Укажите эвфемизм:
- Присвоивший чужое
  - Долгожданный успех
  - Добрый молодец
  - Верный друг

Шкала оценивания комплексного задания

<b>Оценка (баллы)</b>	<b>Критерии оценки (пример)</b>
<b>5 «отлично»</b>	90-100 % правильных ответов
<b>4 «хорошо»</b>	70-89 % правильных ответов
<b>3 «удовлетворительно»</b>	50-69 % правильных ответов
<b>2 «неудовлетворительно»</b>	49% и меньше правильных ответов

Сформированность компетенций (этапов) у обучающихся проводится в соответствии с оценочной шкалой.

## 5.2 Алгоритм, критерии и шкала оценивания сформированности компетенции

<b>Этапы формирования (индикаторы достижений) компетенций</b>	<b>Оценочное средство</b>	<b>Результаты оценивания задания</b>	<b>Результат оценивания этапа формирования компетенции</b>	<b>Результат оценивания сформированности компетенции (части компетенций)</b>
УК-4				
Знать коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Тестовое задание			
Уметь использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Тестовое задание			
Владеть <b>НАВЫКОМ</b>	Тестовое задание			

<p>ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.</p>				
---	--	--	--	--

<p><b>Уровень сформированности компетенций (части компетенции)</b></p>	<p><b>Характеристика уровня</b></p>
<p><b><i>Высокий</i></b> <i>(отлично)</i></p>	<p>Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено полностью.</p>
<p><b><i>Продвинутый</i></b> <i>(хорошо)</i></p>	<p>Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками</p> <p>ИЛИ</p> <p>Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено на 80 %.</p>

<p><b><i>Пороговый</i></b> <i>(удовлетворительно)</i></p>	<p>Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки</p> <p>ИЛИ</p> <p>Задание для проверки уровня сформированности компетенции выполнено на 60 %.</p>
<p><b><i>Ниже порогового</i></b> <i>(неудовлетворительно)</i></p>	<p>Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки</p> <p>ИЛИ</p> <p>Задание для проверки уровня сформированности компетенции не выполнено.</p>