

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Основы деловой коммуникации»**

**1. Перечень оценочных средств для компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины**

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Основы деловой коммуникации».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Основы деловой коммуникации» используется 100-балльная шкала.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
Студент освоил изучаемый материал, выполняет задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций, может допускать отдельные ошибки.	25-100	<i>Зачтено</i>
Студент не освоил основное содержание изученного материала, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены или выполнены неверно.	0-24	<i>Не зачтено</i>

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами**

*1.Задание для контроля текущей успеваемости.*

*Контрольная работа 1.*

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК-4.1 Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках

## Контрольная работа № 1

1. Что такое реквизиты? Как оформляются такие реквизиты, как «наименование организации», наименование вида документа, дата документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюция, заголовок к тексту, текст, подпись, печать.
2. Определите, в чем заключаются общие требования к унификации документов.
3. Язык и стиль служебных документов.
4. Составить письмо-запрос в адрес фирмы «Lotus» с просьбой сообщить, по какой форме, по какой цене и на каких условиях они могли бы поставить электронную систему управления. Электронная система управления должна быть поставлена комплектно со всеми принадлежностями.
5. Телефонограмма: правила составления и оформления.
6. Составьте доверенность на получение заработной платы.
7. Составьте докладную записку начальника отдела руководителю предприятия о факте невыполнения распоряжения о монтаже оборудования на участке по причине слабого контроля со стороны главного механика.
8. Составьте приказ по строительному кооперативу «Запуск» о неправильном использовании строительных отходов. В вводной части укажите, что при проверке работы складов пиломатериалов установлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В заключительной части следует предложить заведующему складом организовать работу по реализации отходов частным лицам.
9. Составьте приказы:
  - а) о приеме на работу бухгалтером Ивановой И.П.,
  - б) об увольнении, переводом в другую организацию.
 Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.
10. Составьте акт «О проверке сохранности управленческих документов».

### 2.Задание для контроля текущей успеваемости. Контрольная работа 2.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие работу в коллективе
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках
	УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства в различных сферах деятельности

## Контрольная работа № 2

### Вариант 1

1. Дайте определение понятиям этика, деловая этика.
2. Назовите подстили и жанры официально-делового стиля.
3. Охарактеризуйте языковые и текстовые нормы официально-делового стиля.
4. Опишите требования к этикету делового письма.
5. Назовите и охарактеризуйте основные виды деловых писем.
6. Правильная форма обращения в деловой корреспонденции:
  - а) уважаемый господин/ госпожа;
  - б) уважаемая миссис;
  - в) уважаемая мисс;
  - г) товарищ;
  - д) все, кому это может быть интересно.
7. Из чего складывается имидж делового человека? Охарактеризуйте элементы профессионального имиджа мужчин.
8. Составьте коммерческий запрос предложения на запасные части с просьбой дать подробную информацию о товаре и направить предложение на поставку товара в 3-х экземплярах, указав полное наименование, тип, технические характеристики, материал, цену и массу по каждой позиции сертификации, а также с просьбой указать возможные сроки и общий объем поставки в кубических метрах. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.
9. Составьте сопроводительное письмо на имя директора ООО "Альянс" о пересылке документов. В приложении укажите следующие документы: счет-фактура от 10.01.09; акт приемки продукции от 9.01.09.
10. Передайте ту же информацию с помощью официально-делового стиля: решить спор; выпускать товар на рынок; будут обсуждать; мы пишем в ответ на ваше письмо; так как мы не получили; высылаем документы; мы договаривались устно; чтобы не поссориться; надеемся, что скоро все решится; предлагаем.

## Контрольная работа № 2

### Вариант 2

1. Дайте определение понятиям этикет, деловой этикет.
2. Собеседование. Виды собеседований.
3. Назовите основные стилеобразующие черты официально-делового стиля.
4. Назовите подстили и жанры официально-делового стиля.
5. Охарактеризуйте основные виды текстов по степени жесткости/гибкости текстовых норм.
6. Из чего складывается имидж делового человека? Охарактеризуйте элементы профессионального имиджа женщин.
7. Реквизит «Заголовок делового письма» в деловой переписке с иностранным партнером содержит:
  - а) адрес отправителя;
  - б) дату отправления;
  - в) инициалы отправителя;
  - г) вежливую форму обращения;
  - д) постскриптум.
8. Составьте и оформите письмо-рекламацию директору ОАО "Бумлесторг" Фиклистову О.А. о просрочке поставки товара. В тексте письма укажите, что по контракту № 24 от 17.10.05 предприятие должно было поставить товар не позднее 01.11.05, однако в нарушение контракта товар был поставлен с опозданием на 22 дня. Определите санкции, которые могут быть приняты в отношении этой фирмы и напишите об этом.
9. Составьте докладную записку секретаря-референта руководителю предприятия об утере работником Степановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес предприятия два месяца назад.
10. Передайте ту же информацию с помощью официально-делового стиля:  
участвовать; просить; выдать деньги; поставить печать на подпись; поздравляем; помогать; договориться; возьмите меня на работу; так как цены изменились; разрешить.

### 3.Задание для контроля итоговых знаний.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие работу в коллективе
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках
	УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства в различных сферах деятельности

БИЛЕТ №1  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Специфика невербальной коммуникации. Кинесика, просодика, такесика общения.
2. Роль деловой документации в формировании и демонстрации культуры и имиджа организации.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №2  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Документы по личному составу предприятия.
2. Специфика невербальной коммуникации. Пространственно-временные параметры общения.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №3  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Экспрессия лица человека и взгляд. Описание глазодвигательных реакций. Национальная специфика выражений лица.
2. Правила применения визитной карточки. Установление и поддержание контакта с помощью визитной карточки. Виды визитных карточек.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №4  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Правила составления деловых писем зарубежному деловому партнеру согласно стандарту ISO.
2. Сущность и назначение жеста. Виды жестов. Национальная специфика жестов.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №5  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. НЛП-технологии в деловом общении. Основные типы личностей. Поведенческая и вербальная характеристика основных типов личностей.
2. История делопроизводства на Руси. Основные этапы развития делопроизводства с древнейших времен и до наших дней.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №6  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Сфера действия и основные требования ГОСТ Р 7.0.97-2016. Элементы унификации организационно-распорядительных документов.
2. Требования к разработке профессионального резюме и сопроводительного письма к нему. Источники информации для составления резюме.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №7  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Специфика делового общения в устной форме. Виды переговоров. Тактики ведения переговоров.
2. Виды деловых писем. Правила составления и оформления деловых писем. Этикет делового письма.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №8  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Собеседование. Виды собеседований.
2. Корпоративные и неформальные мероприятия: правила поведения, требования к одежде.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №9  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Правила проведения деловых заседаний, совещаний. Правила составления и оформления протокола.
2. Этикет дарения в деловом общении. Требования к подарку с учетом события, статуса, пола, возраста, степени знакомства и др.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №10  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Основные принципы современного этикета в деловом общении (принцип гуманности, разумности, эстетизма, обычая и традиции).

2. Служебные конфликты. Соблюдение этических и этикетных норм в конфликтной ситуации. Работа с конфликтным клиентом.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №11  
промежуточной аттестации по дисциплине

***Основы деловой коммуникации***

1. Этикет делового гостеприимства. Виды речей на деловых приемах. Этикет принимающей стороны.
2. Служебные конфликты. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №12  
промежуточной аттестации по дисциплине

***Основы деловой коммуникации***

1. Имидж делового человека. Элементы профессионального имиджа мужчин и женщин.
2. Служебные конфликты: виды, структура, стадии протекания.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №13  
промежуточной аттестации по дисциплине

***Основы деловой коммуникации***

1. Особенности публичных выступлений в деловом общении: выступление на радио, телевидении.
2. Этикет делового гостеприимства. Виды деловых приемов. Правила поведения гостя на деловом приеме.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №14  
промежуточной аттестации по дисциплине

***Основы деловой коммуникации***

1. Служебные конфликты. Профилактика и предупреждение конфликтов.
2. Особенности этики общения в западноевропейской культурной традиции.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №15  
промежуточной аттестации по дисциплине

***Основы деловой коммуникации***

1. Современные информационно-коммуникационные средства в деловой сфере. Компьютеризация и телекоммуникации как способ решения проблем информационного обеспечения управления в эпоху глобализации.
2. Особенности этики делового общения Востока.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

**БИЛЕТ №16**

промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Организационно-распорядительная документация.
2. Устная и письменная формы делового общения. Специфика делового общения.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

**БИЛЕТ №17**

промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Информационно-справочная документация.
2. Речевая культура и речевой этикет. Виды речевых культур.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

**БИЛЕТ №18**

промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов и их классификация.
2. Язык и стиль официальных писем. Языковой стандарт делового письма.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

**БИЛЕТ №19**

промежуточной аттестации по дисциплине

---

***Основы деловой коммуникации***

1. Особенности русского телефонного общения. Этикет телефонного разговора. Правила ведения телефонного разговора.
2. Этикет делового гостеприимства. Виды деловых приемов. Правила поведения гостя на деловом приеме.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

БИЛЕТ №20  
промежуточной аттестации по дисциплине

---

*Основы деловой коммуникации*

1. Технические приемы позитивного общения. Коммуникативные максимы П.Грайса.
2. Типология субъектов общения. Типология субъектов общения по Э. Берну.

Разработчик \_\_\_\_\_ Е.Ю. Позднякова

**4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.**