

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

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

Код контролируемой компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
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.

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
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.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
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

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.