

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Культура речи и деловая коммуникация»**

**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-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 «Культура речи и деловая коммуникация».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Культура речи и деловая коммуникация» 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. В соответствии с принятыми правилами деловой коммуникации на русском языке выполнить следующие задания (см. приложенный файл).

<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 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

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Культура речи и деловая коммуникация»**

*Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.*

№ пп	Вопрос/Задача	Проверяемые компетенции
1	<p>Передайте ту же информацию с помощью официально-делового стиля:</p> <p>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.</p>	УК-4.1
2	<p>Назовите правильную форму обращения в деловой коммуникации:</p> <p>а) уважаемый господин/ госпожа;  б) уважаемая миссис;  в) уважаемая мисс;  г) товарищ;  д) все, кому это может быть интересно.</p>	УК-4.1
3	<p>Составьте гарантийное письмо от 10.10.2020 ООО «Вектор» на имя генерального директора ООО «Стандарт», в котором дается гарантия качества поставляемой продукции (фильтры, одновальная мешалка, силос, пресс, вагонетки, автоклав в определенном количестве), гарантируется оплата в определенной форме и в определенный срок, гарантируются сроки поставки продукции в соответствии с договором между этими фирмами. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016.</p>	УК-4.1
4	<p>Следуя рекомендациям по работе с конфликтным клиентом, смоделируйте диалог, направленный на решение проблемы:</p> <p><b>1 шаг:</b> выслушать, не прерывая.</p> <p><b>2 шаг:</b> уточнить вопрос, конкретизировать проблему (Извините, я правильно вас понял(а), что...?).</p> <p><b>3 шаг:</b> выразить понимание (Я понимаю вас. Это действительно неприятно).</p> <p><b>4 шаг:</b> принести извинения (Мы очень сожалеем о случившемся. Приношу извинения за причиненные неудобства).</p> <p><b>5 шаг:</b> предпринять действия для разрешения проблемы.</p>	УК-4.3
5	<p>Используя знания правил ведения делового телефонного разговора, исправьте следующий диалог:</p> <p>Алло!</p>	УК-4.3

№ пп	Вопрос/Задача	Проверяемые компетенции
	<p>– Я слушаю вас.          - Извините, кто говорит?          – А кто вам нужен?          – Виктор Семенович          – Это я (Я вас слушаю).</p>	
6	<p>Охарактеризуйте особенности ведения деловой переписки посредством электронной почты. Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть письмо следующего содержания:          «Уважаемый Сергей Петрович!          С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.          В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.</p> <p>С уважением,..... (подпись)».</p>	УК-4.3

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