

**ПАСПОРТ**  
**Фонда оценочных средств**  
**по дисциплине (модулю) КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)*	Наименование оценочного средства	Код контролируемой компетенции (или её части)
1	Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	Конспект лекций	ОК-4, 5
		Тестирование	
		Доклад / Реферат	
2	Раздел 2. Формы деловых коммуникаций	Зачет	ОК-4, 5
		Тестирование	
		Доклад / Реферат	

\*Наименование разделов берется из рабочей программы дисциплины (модуля)

**Вопросы для подготовки к зачету**  
**по дисциплине (модулю) КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Невербальная система делового общения.
11. Структура делового общения.
12. Цикличность процесса делового общения
13. Основные виды делового общения.
14. Основные правила делового общения.
15. Этапы делового общения.
16. Особенности деловых переговоров и их характер.
17. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
18. Структура и типология конфликтов.
19. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
20. Социально-психологическая диагностика конфликта.
21. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
22. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
23. Предпосылки формирования этики делового общения.
24. Универсальные этические принципы делового общения.
25. Этика делового общения в организации.
26. Этические проблемы делового общения.
27. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
28. Социальные функции профессиональной этики.
29. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
30. Общие правила оформления документов в деловом общении.

31. Виды деловой корреспонденции.
32. Культура общения по телефону.
33. Личностные особенности персонала в деловом общении.
34. Соотношение понятий «общение» и «личность».
35. Социально-психологические функции делового общения.
36. Особенности деловых переговоров.
37. Особенности деловой беседы.
38. Активное и пассивное владение словом.
39. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
40. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
41. Письменная и устная деловая речь.
42. Формы и принципы управленческого общения.
43. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
44. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение». Стратегии и тактики общения.
45. Коммуникативные барьеры делового общения.
46. Документ как основная форма делового общения.
47. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

Контролируемые компетенции: ОК-4, 5

Система и критерии оценки представлены в рабочей программе дисциплины (модуля)

### **Тестирование**

по дисциплине (модулю) КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Тесты разработаны и интегрированы в оболочку My Test – место хранения кафедра общественных и естественных наук

**Контролируемые компетенции:** ОК-4, 5

**Критерии оценки тестирования:**

Тестовые задания оцениваются по 5-балльной системе

Баллы за верно выполненные тестовые задания	Оценка
≥ 90 % от верно выполненных заданий	5
От 70 % до 89 % включительно от верно выполненных заданий	4
От 60 % до 69 % включительно от верно выполненных заданий	3
< 60 % от верно выполненных заданий	2

## Темы рефератов

### по дисциплине (модулю) КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1. Основные принципы этики служебных взаимоотношений.
2. Психологические особенности делового общения.
3. Суть деловых отношений.
4. Историческая основа делового этикета.
5. Речевые формулы обращения.
6. Этикет знакомства.
7. Визитная карточка в деловом общении.
8. Особенности служебных взаимоотношений.
9. Деловые отношения и культура устной речи.
10. Роль интонации и тембра голоса в устном общении.
11. Деловые отношения и культура письменной речи.
12. Функциональные стили письменной речи.
13. Невербальные средства общения.
14. Подготовка и проведение переговоров.
15. Тактика проведения переговоров.
16. Особенности деловых контактов с представителями иностранных фирм.
17. Правила этикета как выражение уважения, чести и достоинства человека, общественных правил приличия.
18. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
19. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.
20. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.
21. Переписка с зарубежными партнерами
22. Коммуникативная деятельность и ее основные аспекты.
23. Эффективная деловая коммуникация.
24. Элементы коммуникации.
25. Качества эффективной коммуникации.
26. Принципы эффективной коммуникации.
27. Особенности передачи жесткого сообщения.
28. Выбор стиля и тона общения.
29. Предоставление и получение обратной связи как искусство.
30. Принципы предоставления обратной связи коллегам и подчиненным.
31. Получение обратной связи.
32. Подготовка деловой встречи.
33. Участие в деловой встрече.
34. Барьеры при получении сообщений, направленных на изменение.
35. Принципы изменений сверху.
36. Роль межкультурной коммуникации в современном мире.
37. Три типа культур: моноактивные, полиактивные и реактивные.
38. Работа менеджера в условиях иной культуры.
39. Этический менеджмент в организации
40. Виды, роль и преимущества электронной коммуникации
41. Правила сетевого этикета.
42. Этикет общения по электронной почте
43. Принципы подготовки пресс-релиза
44. Роль и задачи менеджера по налаживанию связей с общественностью через СМИ.
45. Основные элементы письменного текста.

46. Языковые средства обеспечения выразительности письменного текста.
47. Подготовка к устной коммуникации.
48. Структура устного выступления.
49. Принципы эффективного устного выступления.
50. Выступление в составе группы.
51. Правила работы с вопросами и ответами
52. Барьеры коммуникации в межличностном деловом общении и на уровне организации
53. Принципы преодоления барьеров коммуникации
54. Принципы рациональной организации времени
55. Методы определения приоритетов

**Критерии оценки:**

Критерии оценки	Минимальное количество баллов за участие	Максимальное количество баллов за участие
Содержание	1	3
Оформление	1	2
Использование актуальных материалов при подготовке реферата	1	3
Использование современных источников литературы	1	2
Своевременность	1	2
Авторский подход, выражение собственной точки зрения	1	3

Контролируемые компетенции: ОК-4, 5

Итоговый тест "Деловое общение"

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
  - a. служебной сфере
  - b. сфере общения
  - c. процессе взаимодействия
  - d. личном плане
  
2. Специфической особенностью Делового общения является...
  - a. неограниченность во времени
  - b. регламентированность
  - c. отсутствие норм и правил
  - d. разговор по душам
  
3. Деловой этикет включает в себя группы правил
  - a. нормы, взаимодействие равных по статусу
  - b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - c. требования руководителя к высшему управленческому звену
  - d. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
  - a. соблюдение нейтралитета
  - b. нарушение правил этикета
  - c. понимание другого человека
  - d. представление себя другому человеку
  
5. Служебные контакты должны строиться на...
  - a. партнерских началах
  - b. взаимном интересе
  - c. личной выгоде
  - d. корыстном интересе
  
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
  - a. печатное
  - b. устное деловое общение
  - c. письменное
  - d. приказное
  
7. Устные виды Делового общения разделяются на...
  - a. монологические
  - b. групповые
  - c. письменные
  - d. печатные
  
8. Письменные виды Делового общения – это...
  - a. отчет, справка
  - b. докладная, акт
  - c. объяснительные записки
  - d. многочисленные служебные документы
  
9. Переговоры - обсуждение с целью...
  - a. приятного времяпрепровождения
  - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
  - c. выяснение отношений
  - d. навязывания своих условий сделки
  
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
  - a. компетентности
  - b. тактичности и доброжелательности
  - c. грубости и резкости
  - d. конфликтности, возбудимости
  
11. Важным элементом Деловой беседы является умение...
  - a. говорить
  - b. молчать
  - c. слушать
  - d. критиковать
  
12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
  - a. развернутый
  - b. однозначный

- c. двусмысленный
- d. неопределенный

13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. молчание

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

- a. пикники
- b. совещания и собрания
- c. тренинги
- d. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. неререфлексивной

17. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

18. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации

19. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров

21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- менеджеров
  - воспитателей детского сада
  - обходчиков путей
  - экономистов
22. Общение всегда есть диалог
- одного человека с другим
  - наедине с собой
  - человека с машиной
  - технических устройств
23. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
  - установок и ценностей руководителя
  - характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
  - все ответы верны
24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- вышестоящее руководство
  - работники
  - партнеры
  - организация в целом
25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- персоналом
  - высшим руководством
  - подрядчиками
  - клиентами
26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...
- противоположных
  - конфликтных
  - любовных
  - нестандартных
27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- собственные
  - оппонентов
  - тех, кто их поддерживает
  - тех, кто поддерживает оппонентов
28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- организация и коррекция деятельности работников
  - мотивирование деятельности подчиненных
  - обеспечение представительства группы
  - все ответы верны

29. Выход из конфликта предполагает –
- эскалацию конфликта
  - игнорирование ситуации
  - определение причины конфликта
  - поиск путей решения конфликта
30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- с заранее планируемым эффектом и результатом
  - происходящую случайно
  - с непланируемым заранее эффектом и результатом
  - носящую информативный характер
31. Деловая беседа...
- характеризуется частым переходом от одной темы к другой
  - направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
  - позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
  - отличается разнообразием обсуждаемых тем
32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...
- повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
  - невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
  - ощущением собственной слабости в решении проблем
  - непониманием всех участников процесса
33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...
- авантюризм
  - профессиональный уровень
  - малоопытность
  - полномочия и сферу ответственности
34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- своему коллективу
  - делу
  - политике
  - искусству
35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
- умению спорить
  - способности к общению
  - внешнему виду
  - невнимательности к говорящему
36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- собеседование должно начаться в назначенное время
  - проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
  - приглашенный должен опоздать на встречу
  - секретарь не должен быть в курсе дела



37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:
- заранее знакомится с заявленной анкетой
  - использует подготовленную план-схему
  - сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
  - все ответы верны
38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:
- времени
  - комфортности
  - цели
  - методу
39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...
- выяснить детали проблемной ситуации
  - получить информацию для решения проблемы
  - использовать власть для наказания виновных
  - наложить штрафные санкции
40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:
- ошибочные и безошибочные
  - деловые и дружеские
  - официальные и неофициальные
  - важные и неважные

### *Содержание самостоятельной работы студентов*

#### **Примерные темы рефератов**

- Истоки риторических традиций.
- Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
- Совещание как разновидность делового общения.
- Речевой этикет в деловом общении.
- Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
- Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
- Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
- Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
- Использование технических средств в коммуникации.
- Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
- Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.

12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.
19. Уловки в споре и приемы их преодоления.
20. Невербальные средства повышения делового статуса.
21. Имидж предпринимателя.
22. Национальные стили ведения переговоров.
23. Деловая переписка с иностранными фирмами.
24. Как сделать свою речь убедительной.
25. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
26. Черная риторика. Ее особенности и значение.
27. Этика и этикет проведения праздников.
28. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
29. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
30. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.

### **Примерные темы рефератов**

по курсу «Культура речи и деловое общение»

1. Невербальное общение.
2. Особенности публичной речи.
3. Этические нормы речевого поведения.
4. Способы словесного оформления публичного выступления.
5. Риторика как искусство делового красноречия.
6. Аргументирующая речь в деловом общении.
7. Коммуникативные табу в русском речевом этикете.
8. Психология речевой коммуникации.
9. Диалог как процесс взаимного общения в деловой коммуникации.
10. Публичного выступления в деловой коммуникации.

11. Жанры делового общения и их особенности.
12. Речевая норма делового общения и культура речи.
13. Тактики речевого поведения в деловом общении.
14. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
15. Деловой разговор и его особенности.
16. Речевые тактики в телефонных бизнес-переговорах.
17. Общение как обмен информацией.
18. Спор как разновидность речевой коммуникации.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Речевой этикет делового общения.
21. Речевое общение и социальные роли говорящего.
22. Речевое поведение менеджера.
23. Основы полемического мастерства в деловом общении.
24. Реклама в деловой речи и ее особенности.
25. Коммерческие письма и их специфика.
26. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач в деловом общении.

### **Примерный перечень экзаменационных вопросов**

1. Деловое общение и его особенности.
2. Признаки делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и коммерческих переговоров.
5. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.
6. Межнациональные различия невербального общения.
7. Культура речи делового общения и ее слагаемые.
8. Три основных аспекта речевой культуры:
9. Ортологический, коммуникативный, этический.
10. Типы речевых культур в деловом общении.
11. Элитарная и среднелитературная речевая культура в деловом общении.
12. Литературно-разговорная, фамильярно-разговорная и профессионально-ограниченная речевая культура.  
речевая культура.
13. Культура речи и принципы речевого поведения менеджера.

14. Социальные роли менеджеров и речевое поведение.
15. Принципы делового общения. Максимумы Грайса.
16. Речевая ситуация в деловом общении и ее составляющие.
17. Официальная и неофициальная обстановка делового общения.
18. Внутрикорпоративное речевое общение и этикетные нормы. Речемыслительные операции при деловом общении (реактивные реплики).
19. Цели делового общения и их речевая реализация.
20. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
21. Требования к оформлению реквизитов документов.
22. Унификация языка деловых бумаг.
23. Новые тенденции в практике русского делового письма.
24. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
25. Деловая документация и ее особенности.
26. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.
27. Корпоративная культура делового общения.
28. Деловой речевой этикет.

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

1. Аргументирующая речь. Виды аргументов (логические, психологические).
2. Виды аргументов. Способы построения аргументации.
3. Виды аудитории. Способы управления вниманием аудитории.
4. Виды делового общения. Основные формы деловой коммуникации.
5. Визитная карточка как неперенный атрибут современного делового человека.
6. Деловая беседа, связанная с приёмом на работу, с увольнением.
7. Деловое письмо. Этикетные письма.
8. Деловое совещание. Культура критики и комплименты.
9. Культура делового общения.
10. Логика научного изложения.
11. Научный стиль, жанровые разновидности.
12. Норма как основная категория культуры речи. Источники кодификации литературной нормы.
13. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.
14. Реферат как способ фиксации прочитанного материала: правила и принципы составления, распространённые ошибки.
15. Специфика русского речевого этикета. Техника реализации этикетных форм. Этикет в средствах массовой коммуникации.
16. Спор, виды спора.
17. Языковая и речевая нормы. Типы нормативных словарей и принципы работы с ними.

## КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

### 1 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

- а) реклама сочетает информацию и убеждение;
- б) реклама сочетает информацию и побуждение;
- в) реклама сочетает информацию, убеждение и побуждение;
- г) реклама сочетает убеждение и побуждение.

### 2 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

- а) самая эффективная реклама – на радио, потому что радио слушают много людей;
- б) самая эффективная реклама – телевизионная, потому что телевизор смотрит много людей;
- в) самая эффективная реклама – телевизионная, потому что она смешная;
- г) самая эффективная реклама – телевизионная, потому что она сочетает разные образы.

### 3 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

В официально-деловых текстах обычно употребляются слова:

- а) климат, хроника, журнал;
- б) доложить, ответчик, взыскание;
- в) эскалация, форум, почин;
- г) амплитуда, локальный, следователь.

### 4 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Для текстов официально-делового стиля не характерно (-а):

- а) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
- б) логическая последовательность изложения;
- в) стремление к стилистической однородности текста;
- г) отсутствие лексики с эмоционально-экспрессивной маркировкой.

### 5 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

В официально-деловых текстах не употребляются:

- а) деепричастные обороты;
- б) сложные предложения;
- в) отыменные предлоги;
- г) риторические вопросы.

#### 6 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Для текстов официально-делового стиля характерно (-а):

- а) прерывистость и непоследовательность речи;
- б) художественно-образная конкретизация;
- в) непринужденность и непосредственность речи;
- г) императивность (предписующе-долженствующий характер).

#### 7 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Укажите, какому документу соответствуют следующие композиционные элементы: Название документа, адресант (фамилия, имя, отчество, год рождения, адрес проживания, паспортные данные), адресат (фамилия, имя, отчество, год рождения, адрес проживания, паспортные данные), дата, подпись, печать и подпись заверителя:

- а) заявлению;
- б) докладной записке;
- в) доверенности;
- г) справке.

#### 8 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Укажите, какому документу соответствуют следующие композиционные элементы: Название документа, содержание сообщения (когда, что и где состоится), подпись:

- а) заявлению;
- б) докладной записке;
- в) объявлению;
- г) справке;

### 9 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Укажите, какому документу соответствуют следующие композиционные элементы: Адресат и адресант, название документа, содержание просьбы, дата, подпись:

- а) заявлению;
- б) докладной записке;
- в) доверенности;
- г) протоколу.

### 10 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Укажите, какому документу соответствуют следующие слова и устойчивые сочетания: Я, ..., родился..., мать - ..., отец - ..., поступил в первый класс..., по результатам... был зачислен на первый курс...:

- а) объяснительной записке;
- б) приказу;
- в) автобиографии;
- г) заявлению.

### 11 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Чтобы объяснить причину Вашего отсутствия на занятии, Вы напишите в деканате:

- а) служебную записку;
- б) докладную записку;
- в) объяснительную записку;
- г) расписку.

### 12 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

К деловым документам не относится:

- а) протокол;
- б) расписка;
- в) реферат;
- г) автобиография.

### 13 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Приказ, распоряжение, постановление – это:

- а) личные документы;
- б) информационно-справочные документы;
- в) деловые письма;
- г) распорядительные документы.



#### 14 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

В деловом телефонном разговоре не следует:

- а) поднять трубку до четвертого звонка;
- б) концентрироваться на разговоре и внимательно слушать;
- в) использовать бланки для записи телефонных разговоров;
- г) вести две беседы сразу.

#### 15 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

В деловом телефонном разговоре следует:

- а) говорить: «Все обедают», «Никого нет»;
- б) использовать для заметок клочки бумаги;
- в) долго не поднимать трубку;
- г) сказать «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел (организацию).

#### 16 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Какие фразы не рекомендуется использовать при собеседовании:

- а) мне нравится работать с новыми программами;
- б) у меня, к сожалению, нет опыта работы;
- в) я уверен в том, что у меня достаточно сил для дальнейшей учёбы и профессионального роста;
- г) я хочу и умею учиться.

#### 17 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

Убеждающая речь не должна:

- а) учитывать конкретную ситуацию;
- б) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на их сознание;

в) содержать много цифрового материала;

г) строиться с учётом интеллектуальных способностей слушателей, их познавательных возможностей и интереса к теме.

### 18 ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

При несогласии с собеседником используются определённые этикетные формулы. Определите, какой из них присущ фамильярный оттенок:

а) позвольте с Вами не согласиться;

б) извините, но мы не можем принять Ваши условия;

в) думаю, что это не совсем так;

г) милая, я не могу с Вами согласиться.

### 19 УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ МЕЖДУ ЭТИКЕТНОЙ ФОРМУЛОЙ И РЕЧЕВОЙ СИТУАЦИЕЙ:

а) приветствие	1 Окажите любезность... Будьте добры...
б) прощание	2 Очень Вам признателен! Сердечное Вам спасибо!
в) благодарность	3 Всего доброго! До скорой встречи!
г) просьба	4 Рад вас видеть. Добрый день!
	5 Честь имею представить... Позвольте познакомить...

### 20 УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ МЕЖДУ ЭТИКЕТНОЙ ФОРМУЛОЙ И РЕЧЕВОЙ СИТУАЦИЕЙ:

а) извинение	1 Разрешите пригласить Вас... Окажите честь, посетите нас...
б) предложение	2 Честь имею представить...

	Позвольте познакомиться...
в) приглашение	3 Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
г) знакомство	4 Позвольте Вам порекомендовать... Я хотел бы посоветовать Вам...
	5 Окажите любезность... Будьте добры...

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

### 1. Что такое язык?

Язык – это социально обработанная, исторически изменчивая знаковая система, служащая основным средством общения и представленная разными формами существования, каждая из которых имеет одну из форм реализации: устную или письменную ξ

Язык – это естественно сложившаяся система звуковых средств, которая позволяет людям выражать свои мысли, общаться π

Язык – это показатель общей культуры человека, его развития, его речевой культуры π

### 2. Выделите признаки, характеризующие язык:

статистическое явление

социальность

обязательность

разрозненность

ограничен набором составляющих

абстрактность

### 3. Выделите признаки, характеризующие речь:

материальность

произвольность  
ограничена набором составляющих  
субъективность  
объективность  
бесконечность

4. Какие формы речи выделяют в литературном языке?

книжная  
тетрадная  
визуальная  
устная  
разговорная  
письменная

5. Выделите составляющие компоненты культуры:

правовой  
этнический  
коммуникативный  
нормативный  
социальный

6. Языковая норма – это:

явление социальное  
явление психологическое  
явление историческое

7. Какой главный член предложения обозначает действие предмета?

обстоятельство  
подлежащее  
дополнение  
сказуемое

8. Научный стиль речи используют для изложения материала в:

статьях в газетах  
научных трудах  
финансовых отчетах  
докладах  
учебниках  
выступлениях журналистов по радио

9. Официально-деловой стиль речи используют в:

финансовых отчетах  
учебниках  
докладных о ходе работы  
научных трудах  
приказах

10. Публицистический стиль речи используют для:

разговоров в неофициальной обстановке  
статей в газетах  
обсуждений бытовых тем  
выступлений журналистов на ради

### **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

1. Коммуникативные стратегии и их реализация в речи.
2. Невербальные средства общения.
3. Основные способы фиксации прочитанной информации.
4. Особенности грамматической нормы.
5. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
6. Национальные особенности деловых контактов народов мира.
7. Чёрная риторика: искусство манипуляций.
8. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
9. Национальная специфика деловой коммуникации: вербальный и невербальный аспекты.

10. Этикет приветствия и представления.
11. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
12. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
13. Виды и особенности деловых презентаций.
14. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.

### **ТЕМЫ ЭССЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

- Какова характерная черта делового разговора, которая отличает его от всех других.
- Какие ошибки руководства приводят к неконструктивным конфликтам.
- Какие общие законы логики недопустимо нарушать в ходе делового разговора.
- Суть метода рационализации гнева.
- Какие две разновидности официально-делового стиля вам известны?
- Как следует себя вести в ситуации, когда в ходе дискуссии оппонент намеренно подводит вас к ложным выводам, подтасовывая факты?
- Дедуктивное умозаключение, состоящее из трех суждений.
- На каком этапе ведения деловой беседы происходит формирование предварительного мнения, занимает ли определенная позиция?
- Какие особенности определяют организацию речевого материала делового разговора и его языковую специфику?
- Психолого-дидактические принципы речевого воздействия в риторике.
- Охарактеризуйте особенности официально-документального подстиля.
- К какому виду речевых ошибок относится употребление слов в следующих словосочетаниях: промышленная индустрия, ничего экстраординарного, индифферентно, детерминировать, форсировать строительство ускоренными темпами?

## **ТЕМЫ НАУЧНЫХ ПРОЕКТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА РЕЧИ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

1. Коммуникативные стратегии и их реализация в речи.
2. Невербальные средства общения.
3. Основные способы фиксации прочитанной информации.
4. Особенности грамматической нормы.
5. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
6. Национальные особенности деловых контактов народов мира.
7. Чёрная риторика: искусство манипуляций.
8. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
9. Национальная специфика деловой коммуникации: вербальный и невербальный аспекты.
10. Этикет приветствия и представления.
11. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
12. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
13. Виды и особенности деловых презентаций.
14. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.

# Методические материалы, определяющие процедуру оценивая знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

## *1. Критерии оценивания качества письменного ответа*

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая в соответствии со следующими критериями:

Оценка «отлично» выставляется, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.



## *2. Критерии оценивания качества устного ответа*

Оценка «отлично» выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» - за твердое знание основного (программного) материала, за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» - за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в материале, за незнание основных понятий дисциплины.

## *3. Критерии оценивания тестирования*

При тестировании все верные ответы берутся за 100%. Оценка выставляется в соответствии с таблицей:

<i>Процент выполнения</i>	<i>Оценка</i>
95% и более	отлично
80-94%	хорошо
60-79%	удовлетворительно
менее 60%	неудовлетворитель

## *4. Итоговый контроль в конце курса*

-«зачтено» - ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «удовлетворительно» и выше

-«не зачтено» - ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «неудовлетворительно»

- Оценка «отлично» выставляется за глубокое знание предусмотренного

программой материала, содержащегося в основных и дополнительных рекомендованных литературных источниках, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы, за умение анализировать изучаемые явления в их взаимосвязи и диалектическом развитии, применять теоретические положения при решении практических задач.

- Оценка «хорошо» - за твердое знание основного (программного) материала, включая расчеты (при необходимости), за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы, за умение применять теоретические положения для решения практических задач.

- Оценка «удовлетворительно» - за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала, за слабое применение теоретических положений при решении практических задач.

- Оценка «неудовлетворительно» - за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в расчетах, за незнание основных понятий дисциплины.