

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

**Утверждено**

В составе образовательной программы  
Учебно-методическим советом ВГТУ  
17.01.2025 протокол № 5

**Оценочные материалы по дисциплине**

**СГ. 06 Русский язык и деловое общение**

**Специальность:** 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних  
сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции

**Квалификация выпускника:** техник  
**Нормативный срок обучения:** 2г. 10м.  
**Форма обучения:** очная  
Год начала подготовки: 2025г.

Программа обсуждена на заседании методического совета СПК «06» 12 2024 года.  
Протокол № 3,

Председатель методического совета СПК  
Сергеева С.И. \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)

Программа одобрена на заседании педагогического совета СПК  
«20»12 2024 года. Протокол № 4.

Председатель педагогического совета СПК  
Донцова Н.А. \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)

Оценочные материалы по дисциплине Русский язык и деловое общение разработаны на основе:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17.05.2012г. № 413;

- федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции, утвержденного Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1094.

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Токмакова Мария Александровна \_\_\_\_\_ преподаватель СПК

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	4
2 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ.....	10
3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ.....	23
4 ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	26

# **1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**1.1 Оценочные средства предназначены** для оценки результатов освоения дисциплины Русский язык и деловое общение.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине Русский язык и деловое общение является зачет с выставлением отметки по системе «зачтено/не зачтено».

## **1.2 Оценочные материалы разработаны на основании:**

– образовательной программы по специальности 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции;

– рабочей программы дисциплины СГ.06 Русский язык и деловое общение.

## **1.3 Цели изучения дисциплины Русский язык и деловое общение**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

У1 вести коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках, для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

У2 осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

У3 организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;

У4 работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

З1 социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

З2 знать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **иметь практический опыт:**

П1-восприятия личности другого, эмпатии, установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей;

П2-нахождения организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них;

П3-нахождения путей убеждения собеседников с использованием законов психологии человека;

П4- публичных выступлений и законов преодоления страхов перед ними;

П5-ведения переговоров, собраний и понимания психологических особенностей подобных мероприятий.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 1.4 Показатели и критерии оценивания результатов освоения дисциплины Русский язык и деловое общение

Приобретенный практический опыт, знания, умения	ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки	Наименование раздела, темы, подтемы	Наименование оценочных средств	
					Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- знать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации.</li> </ul>	<b>ОК 3-6, 9</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понимание и применение в ответах основных понятий и терминов;</li> <li>2. Излагает (перечисляет, называет) существенное содержание вопроса;</li> <li>3. Участие в устных опросах на занятиях;</li> <li>4. Приводит примеры</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полнота и содержательность ответа</li> <li>2. Правильность ответа</li> <li>3. Самостоятельность (без дополнительных наводящих вопросов)</li> <li>4. Степень участия в устных опросах на занятиях)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение в социально-экономическое обоснование дисциплины</li> <li>2. Деловое общение в профессиональной деятельности</li> <li>3. Имиджология как наука о повышении эффективности общения</li> </ol>	<p>Оценочное средство 1.1 по проверке знаний – устный опрос, тест</p> <p>Оценочное средство 2.1 - вопросы к зачету</p>	<p>Текущий контроль</p> <p>Промежуточная аттестация (зачет)</p>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках, для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- осуществлять деловое общение и</li> </ul>	<b>ОК 3-6, 9</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение теоретических положений при выполнении заданий на практических работах</li> <li>2. Выполнение практических заданий</li> <li>3. Защита отчета по практическим работам</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полнота и содержательность ответа</li> <li>2. Правильность ответа</li> <li>3. Самостоятельность (без дополнительных наводящих вопросов)</li> <li>4. Степень участия в устных опросах на занятиях)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение в социально-экономическое обоснование дисциплины</li> <li>2. Деловое общение в профессиональной деятельности</li> <li>и</li> <li>3. Имиджология как наука о повышении эффективности общения</li> </ol>	<p>Оценочное средство 1.2 по проверке умений – выполнение практического задания</p> <p>Оценочное средство 1.1 по проверке умений - тест</p> <p>Оценочное средство 2.1 - вопросы</p>	<p>Текущий контроль</p> <p>Промежуточная аттестация (зачет)</p>

<p>публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;</p> <p>- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;</p> <p>- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>						
<p><b>практический опыт:</b> П1-восприятия личности другого, эмпатии, установления доверительного контакта и диалога, убеждения</p>	<p><b>ОК 3-6, 9</b></p>	<p>Применение теоретических положений при выполнении заданий на практических работах</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>3. Защита отчета по практическим работам</p>	<p>1. Полнота и содержательность ответа</p> <p>2. Правильность ответа</p> <p>3. Самостоятельность (без дополнительных наводящих вопросов)</p> <p>4. Степень участия в устных опросах на</p>	<p><b>1. Введение в социально-экономическое обоснование дисциплины</b></p> <p><b>2. Деловое общение в профессиональной деятельности и</b></p> <p><b>3. Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения</b></p>	<p>Оценочное средство 1.2 по проверке умений – выполнение практического задания</p> <p>Оценочное средство 1.1 по проверке умений - тест</p> <p>Оценочное средство 2.1 - вопросы</p>	<p>Текущий контроль</p> <p>Промежуточная аттестация (зачет)</p>

<p>и поддержки людей;  П2-нахождения организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них;  П3-нахождения путей убеждения собеседников с использованием законов психологии человека;  П4-публичных выступлений и законов преодоления страхов перед ними;  П5-ведения переговоров, собраний и понимания психологических особенностей подобных мероприятий.</p>			занятиях)			
---	--	--	-----------	--	--	--

### 1.5 Условия проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Наличие кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГТУ.

Комплект учебной мебели:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- рабочие места обучающихся (столы, стулья)

Переносное техническое оборудование:

- проектор;
- экран;
- ноутбук.

## **2 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

Текущий контроль проводится на практических занятиях и включает в себя оценку знаний и умений, компетенций обучающихся.

Формы проведения текущего контроля:

1 устный опрос, письменный опрос (может быть проведен в форме тестирования),

2 выполнение практических работ при проведении практических занятий,

3 внеаудиторная самостоятельная работа, в том числе сообщение по теме или реферативное задание, или исследовательское задание, предусматривающее создание и защиту электронной презентации по теме, и т.п.

### **Оценочное средство 1.1**

#### **для проведения текущего контроля в форме опроса**

1. Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».
2. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».
3. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.
4. Раскрыть понятие модели поведения.
5. Рассказать о существующих моделях поведения.
6. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.
7. Рассказать о критериях выбора модели поведения.
8. Объяснить понятие деловой сферы общения.
9. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.
10. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.
11. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения.
12. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
13. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?
14. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
15. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.

16. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
17. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
18. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?
19. Назвать основные стили делового совещания.
20. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
21. Раскрыть основные формулы окончания делового совещания.
22. Рассказать, чем отличается краткий протокол от полного.
23. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.
24. Назвать основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
25. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
26. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.
27. Пояснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.
28. Рассказать, каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.
29. Объяснить, как выявляется тезис доказательства при споре.
30. Рассказать, что означают ошибки в тезисах при споре.
31. Объяснить, в чем состоит специфика спора при слушателях.
32. Назвать два основных типа слушателей.
33. Объяснить, что означает понятие «межличностный конфликт».
34. Рассказать, какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний.
35. Рассказать, какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации.

36. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
37. Раскрыть роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.
38. Охарактеризовать значение невербального языка для делового общения.
39. Рассказать, в чем заключается особенность невербального общения.
40. Охарактеризовать роль тактильных контактов в невербальном общении.
41. Раскрыть понятие «проксемические» особенности невербального общения.
42. Рассказать, на какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории.
43. Назвать основные позиции двух людей за прямоугольным столом.
44. Рассказать, для чего служит «средняя линия» стола переговоров.
45. Раскрыть понятие визуального контакта.
46. Объяснить значение паралингвистических особенностей невербального общения.
47. Раскрыть содержание понятия «речевой этикет».
48. Назвать этикетные правила приветствия деловых людей.
49. Назвать этикетные нормы представления деловых людей.
50. Объяснить, что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными.
51. Объяснить, как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету.
52. Объяснить, что означает активное и пассивное слушание в речевом этикете.
53. Раскрыть понятие дистантного общения.
54. Рассказать, какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону.

55. Дать определение понятия «имидж».
56. Назвать три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
57. Дать понятие служебного этикета и раскрыть его функции.
58. Рассказать, какими качествами должен обладать современный руководитель.
59. Раскрыть принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
60. Рассказать, какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения.
61. Объяснить, в чем различие косвенного и прямого общения.
62. Пояснить роль телефонной связи в деловом общении.

### **Оценочное средство 1.2**

#### **для проведения текущего контроля по результатам практических занятий**

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт

- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интравертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами

- Зрительными образами
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Личностно-психологических сил манипулятора
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания

- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

Вопрос 16. . К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- Утаивание информации

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Психотехнические приемы манипулирования
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися

- Жесты
- Интонация
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я сейчас работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- Отрицательно
- Положительно

### **Оценочное средство 1.3 для проведения текущего контроля по результатам самостоятельной работы**

При проведении опроса студентов используются следующие критерии оценки выполнения устного или письменного опроса, тестовых заданий по проверке знаний.

Оценка текущего контроля знаний предусматривает суммирование баллов по следующим критериям:

1. Полнота и содержательность ответа – от 1 до 40 баллов
2. Правильность ответа – от 1 до 40 баллов
3. Самостоятельность (без дополнительных наводящих вопросов) – от 1 до 10 баллов
4. Степень участия в устных опросах на занятиях – от 1 до 10 баллов
5. Каждый правильный ответ на тест оценивается в 1 балл.

Выставление оценки осуществляется суммарно:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
85 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 84	4	хорошо
55 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 55	2	неудовлетворительн о

**Оценки «отлично» заслуживает ответ, содержащий:**

- глубокое и систематическое знание программного материала и структуры дисциплины без пробелов;

- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области;
- умение подтверждать знания конкретными примерами;
- логически корректное и убедительное изложение ответа.
- систематическое участие в устных опросах.

**Оценки «хорошо» заслуживает ответ, содержащий:**

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;
- умение подтверждать знания конкретными примерами;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;
- систематическое участие в устных опросах.

**Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:**

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- частичные затруднения с умением подтверждать знания конкретными примерами;
- стремление логически определено и последовательно изложить ответ;
- периодическое участие в устных опросах;

**Оценка «неудовлетворительно» ставится при:**

- незнании либо отрывочном представлении учебного материала;
- неумении изложить ответ;
- неумении применять научно-понятийный аппарат и терминологию учебной дисциплины;
- постоянные затруднения с умением подтверждать знания конкретными примерами;
- стремление логически определено и последовательно изложить ответ;
- постоянное неучастие в устных опросах.

## **3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

### **3.1 Вопросы для подготовки к зачету:**

#### **Примерные задания:**

1. Как связаны между собой речь и дыхание?
2. Для чего артисты работают над скороговорками?
3. Для чего и в каких случаях нужно контролировать темп своей речи?
4. В каких случаях неуместен слишком громкий голос?
5. Кто такие Демосфен и Цицерон? Как Демосфен сумел преодолеть недостатки своей речи?
6. Для чего нужны паузы в устной речи? По какому принципу определяется место паузы в тексте?
7. Почему необходимо следить за чистотой речи и добиваться устранения слов и звуков-паразитов?
8. Почему и в каких случаях тембр и диапазон голоса требуют корректировки?
9. Каким голосом и тоном должен говорить диктор радио? учитель в классе? мать с ребенком? милиционер с задержанным? спортивный комментатор? Дайте максимальное количество определений голоса и тона каждого из перечисленных персонажей.
10. Какой тон необходимо исключить при разговоре с: учителем, директором школы, секретарем в учреждении, милиционером, товарищем по классу, соседкой, матерью, нетрезвым человеком? Каким тоном следует разговаривать в учреждении, по телефону?
11. Какой голос и тон следует исключить в деловом общении, при переговорах?
12. Чем отличается устное выступление от письменного текста? Какие приемы используются, чтобы письменный текст изложить устно?
13. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов — как положительно, так и отрицательно. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики.
14. Какие голосовые и речевые приемы привлечения внимания слушателей вы знаете?
15. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора? Какие виды жестов бывают?
16. Как можно проанализировать рукопожатие?
17. Как менеджеры по персоналу трактуют манеру посадки собеседника?
18. Какая походка вызывает скрытую антипатию и какая симпатию окружающих? Почему?
19. Какую роль играет костюм в наше время? Какие требования к нему предъявляются?
20. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоциональное состояние собеседника, аудитории?

21. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
22. Как завоевать и удержать внимание аудитории?

### **Вопросы для подготовки:**

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22. Имидж делового человека.
23. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
25. Особенности этикета в международных переговорах.

### **3.2 Процедура проведения зачета:**

Обучающийся выбирает по одному вопросу из Раздела 1 и Раздела 2, в течение 30 минут формулирует на них ответы в устном или письменном виде, после чего излагает информацию по существу вопросов в устном виде.

### **3.3 Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации по дисциплине**

При подготовке к зачету повторите учебный материал по вопросам для подготовки. Повторите термины, определения. Обратите внимание на взаимосвязь теоретического материала и практических заданий, которые выполнялись во время практических работ.

При проведении промежуточной аттестации Вы получите задание в письменном виде. Прежде чем приступить к работе, подпишите листы, указав свою фамилию, инициалы и номер группы.

Получив задание, прочитайте его полностью, убедитесь, что содержание вопросов понятно. При наличии вопросов, задайте их преподавателю.

Начинайте выполнять задания по порядку. Прочитайте внимательно формулировку задания. Выполните его. Проверьте. Оформляйте записи аккуратно, без исправлений. При необходимости пользуйтесь черновиком.

В целях экономии времени можно пропускать задания, которые вызывают трудности и вернуться к ним в конце выполнения работы.

### **3.4 Критерии оценки по результатам освоения дисциплины Русский язык и деловое общение**

Итоговая оценка обучающегося по результатам освоения дисциплины: зачтено / не зачтено.

Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной деканатом колледжа.

Также оценка «зачтено» выставляется обучающимся, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную деканатом колледжа, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Наконец, оценкой «зачтено» оцениваются ответы обучающихся, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении контрольных заданий, не носящие принципиального характера, когда установлено, что обучающийся обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы обучающихся, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда обучающийся не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что обучающийся не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **4 ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия обучающимся содержания материала практики.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

- для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (далее - индивидуальные особенности).

- проведение мероприятий по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем); предоставление обучающимся при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты по предоставлению таких услуг в случае необходимости);

- предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме или наоборот, письменный ответ заменен устным.

**Разработчики:**

СПК ВГТУ

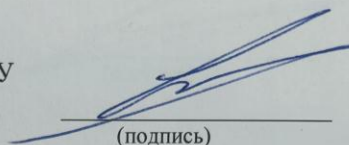
преподаватель



Токмакова М.А..

**Руководитель образовательной программы**

Старший преподаватель кафедры  
жилищно-коммунального хозяйства ВГТУ

  
(подпись)

Соловьев С.А.