

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

| Код контролируемой компетенции | Способ оценивания | Оценочное средство |
|---|-------------------|---|
| 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.

| 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. В соответствии с принятыми правилами деловой коммуникации на русском языке выполнить следующие задания (см. приложенный файл).

| 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 |
| | 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>1 шаг: выслушать, не прерывая.</p> <p>2 шаг: уточнить вопрос, конкретизировать проблему (Извините, я правильно вас понял(а), что...?).</p> <p>3 шаг: выразить понимание (Я понимаю вас. Это действительно неприятно).</p> <p>4 шаг: принести извинения (Мы очень сожалеем о случившемся. Приношу извинения за причиненные неудобства).</p> <p>5 шаг: 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. С уважением,..... (подпись)».</p> | УК-4.3 |

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