



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Филиал СамГУПС в г. Саратове

Приложение
к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловое общение деловой этикет

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

23.05.04 Эксплуатация железных дорог

(код и наименование)

Направленность (профиль)

Магистральный транспорт

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: *зачет (6 семестр ОФО), (3 курс ЗФО).*

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
<i>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</i>	<i>УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий</i>

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр 6)
<i>УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий</i>	<i>Обучающийся знает: особенности деловой (профессиональной) коммуникации; виды, формы и жанры делового общения; правила речевого поведения в различных жанрах устной и письменной профессиональной коммуникации</i>	Вопросы 1-8 Задания 1-2
	<i>Обучающийся умеет: выбирать коммуникативные технологии и жанры деловой речи в соответствии с ситуацией</i>	Задания 3-6
	<i>Обучающийся владеет: навыками создания речи в рамках отдельных жанров деловой (профессиональной) коммуникации с соблюдением правил речевого поведения и правил оформления</i>	Задания 7-8

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение и/или размещение заданий в ЭИОС.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	Обучающийся знает: особенности деловой (профессиональной) коммуникации; виды, формы и жанры делового общения; правила речевого поведения в различных жанрах устной и письменной профессиональной коммуникации
<i>Примеры вопросов/заданий</i> <i>Вопросы</i> 1. К особенностям делового общения НЕ ОТНОСИТСЯ: a. регламентированность b. направленность общения на повышение качества деятельности c. наличие высшего образования у всех участников коммуникации d. общение на основе деловых интересов 2. Какому слову/словосочетанию НЕ СВОЙСТВЕННА окраска официально-делового стиля? a) посоветовать b) привлечь к ответственности c) ходатайствовать d) нетрудоспособность 3. Какое предложение СООТВЕТСТВУЕТ нормам официально-делового стиля? Выберите один ответ: a) В данной фирме очень строгая директриса. b) Опытный адвокат Волкова успешно провела линию защиты. c) По этому вопросу обратитесь к кассирше. d) Прошу принять меня на работу в должности продавщицы. 4. Определите, какая из данных языковых особенностей НЕ ОТНОСИТСЯ к характеристике официально-делового стиля: a) использование разговорной лексики b) преобладание существительных над глаголами c) использование канцеляризмов d) использование аббревиатур 5. Какой вид документа составляется в ходе совещания? a. договор b. приказ c. протокол d. распоряжение 6. Какой вид делового общения подразумевает обсуждение определенных вопросов с целью достижения согласия, заключения договора? a. телефонный разговор b. совещание c. переговоры d. собеседование	

¹ Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

7. НЕЭФФЕКТИВНЫМ приемом проведения переговоров является:

- a. авторитарное поведение;
- b. продумывание стратегии и тактики переговоров;
- c. внимательное слушание партнера;
- d. контроль собственных эмоций.

8. В каком случае этикет ДОПУСКАЕТ обращение к адресату на «ты»?

- a. к хорошо знакомому адресату;
- b. в официальной обстановке общения;
- c. при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату;
- d. к старшему по возрасту и положению адресату.

Задания

1. Отметьте слова и словосочетания, которым свойственна окраска официально-делового стиля.

Акционерное общество, альтернатива, банк данных, бартер, безработица, бумагомаратель, вознаградить за труды, возложить обязанности, горячая линия, догма, донесение, единовременное пособие, жилищный фонд, жилье, залогодатель, информационное пространство, исправленному верить, консенсус, мораторий, надлежащий, несоблюдение, нетрудоспособность, оказать содействие, ответчик, принять к исполнению, подсадная утка.

2. Ознакомьтесь с ситуацией.

Вечером за ужином собралась семья, чтобы пообщаться и поделиться проблемами.

А. Отец рассказал, что на предприятие, где он работает, поступил новый заказ, для выполнения которого нужно взять напрокат гидравлический пресс.

Б. Дочь тоже решила поделиться с семьей своей проблемой. Она недавно устроилась на работу и стала пропускать пары в университете. Это обстоятельство вызывает недовольство у преподавателей, т.к. согласно приказу ректора студентам очного отделения не разрешается пропускать занятия. Мать предложила дочери перевестись с очной формы обучения на заочную, чтобы можно было работать и учиться.

В. Сын сообщил, что ему предложили пройти практику в другом городе, поэтому надо обсудить, кто будет использовать его автомобиль в этот период.

Определите документ, который необходимо составить для решения каждой проблемы.

А - _____

Б - _____

В - _____

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	Обучающийся умеет: выбирать коммуникативные технологии и жанры деловой речи в соответствии с ситуацией

Примеры заданий

3. Ознакомьтесь с ситуацией.

Вечером за ужином собралась семья, чтобы пообщаться и поделиться проблемами.

А. Отец рассказал, что на предприятие, где он работает, поступил новый заказ, для выполнения которого нужно взять напрокат гидравлический пресс.

Б. Дочь тоже решила поделиться с семьей своей проблемой. Она недавно устроилась на работу и стала пропускать пары в университете. Это обстоятельство вызывает недовольство у преподавателей, т.к. согласно приказу ректора студентам очного отделения не разрешается пропускать занятия. Мать предложила дочери перевестись с очной формы обучения на заочную, чтобы можно было работать и учиться.

В. Сын сообщил, что ему предложили пройти практику в другом городе, поэтому надо обсудить, кто будет использовать его автомобиль в этот период.

Определите документ, который необходимо составить для решения каждой проблемы.

А - _____

Б - _____

В - _____

4. Определите соответствие действий этапам деловой беседы. Укажите номер соответствующего этапа в третьем столбце таблицы.

Этапы деловой беседы	Действия	Ответ
I. Подготовка беседы.	1. Установление контакта.	
	2. Создание благоприятной атмосферы.	
II. Начало беседы.	3. Снятие напряженности.	
	4. Привлечение внимания к проблеме.	
	5. Обсуждение проблемы.	
III. Передача информации.	6. Передача информации.	
	7. Обмен информацией.	
	8. Обозначение своей позиции по проблеме.	
IV. Фаза аргументации.	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.	
	10. Принятие решений.	
V. Фаза нейтрализации замечаний.	11. Определение места и времени встречи.	
	12. Определение предмета беседы и целей обсуждения.	
	13. Прогнозирование позиции собеседника.	
VI. Фаза принятия решений.	14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.	
	15. Подбор необходимых аргументов.	
	16. Подбор компетентных участников.	

5. Определите, какие особенности руководства деловыми совещаниями характеризуют авторитарный (а), а какие демократический (д) стиль.

Особенности руководства деловыми совещаниями	Стиль руководства
1. Учитывается мнение всех участников совещания.	
2. Свободный обмен мнениями.	
3. Участники не высказывают своего мнения.	
4. Участники только задают вопросы.	
5. Решение принимают общим голосованием.	
6. Руководитель объявляет свое решение.	

6. Определите, какая позиция и какие действия участников совещания являются конструктивными (к), а какие – деструктивными (д).

№	Позиция и действия участников делового совещания	Оценка позиций и действий
1.	Негативное отношение к отдельным участникам совещания.	
2.	Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.	
3.	Сообщение или запрос новой информации.	
4.	Активный поиск новых подходов.	
5.	Непримиримость в отстаивании своей позиции.	
6.	Демонстрация собственной значимости.	
7.	Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.	
8.	Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.	
9.	Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников Вашей позиции.	
10.	Тяга к спорам и конфликтам.	
11.	Блокирование принятия решения.	

УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	Обучающийся владеет: навыками создания речи в рамках отдельных жанров деловой (профессиональной) коммуникации с соблюдением правил речевого поведения и правил оформления
---	---

Примеры заданий

7. Отредактируйте фрагменты заявлений, используя языковые конструкции, характерные для официально-делового стиля.

Образец. В связи с тем, что я должен срочно уехать в Москву... – В связи со срочным отъездом в Москву...

1. Из-за того что я должен срочно уехать в командировку....
2. В силу того что у меня нет достаточного количества денег....
3. Вследствие того что изменился маршрут....
4. Из-за того что я не имею денег на покупку лекарств....
5. Так как я болел в течение месяца....
6. Вследствие того что я опоздал в аэропорт....
7. Поскольку расписание автобусов было изменено....

8. Перед вами документ. Определите, допущены ли автором ошибки при его составлении. Если требуются исправления, то какие?

Начальнику железнодорожной
станции Дема ОАО «РЖД»

Матвееву Р.В.

от Кузнецова И.А.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу дать отгул на 15 января 2020 года для решения проблем в семье.

9.01.2020

Кузнецов

Выберите один или несколько ответов:

- a. Документ оформлен правильно.
- b. Реквизиты "адресат" и "адресант" обязательно следует располагать в левом верхнем углу документа.
- c. Реквизит "адресант" требует дополнения: следует указать должность сотрудника.
- d. В тексте документа необходимо указать полное имя адресанта заявления: "Я, Кузнецов Илья Андреевич, ..."
- e. В тексте документа распространенное в литературно-бытовой речи выражение "дать отгул" рекомендуется заменить на стандартизированную конструкцию "предоставить отпуск без сохранения заработной платы".
- f. Причину составления документа рекомендуется излагать при помощи стандартизированных выражений: "по семейным обстоятельствам", "по причинам личного характера" и т.п.
- g. Реквизит "дата составления документа" в соответствии с требованиями деловой письменной речи рекомендуется оформить в формате 00.00.0000 (две цифры - день; две цифры - месяц; четыре цифры - год).
- h. В конце документа требуется расшифровать подпись записью "Кузнецов Илья Андреевич".

Оформите документ правильно.

2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.
6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинесические, просодические, проксемические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Такесические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.
22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.
29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.

40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.
42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если студент правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, языковых норм; незнание приемов решения коммуникативных задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по зачету

«Отлично/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок (дополнительно – при устном ответе – не допустил нарушений языковых норм и правил речевого этикета).

«Хорошо/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

«Удовлетворительно/зачтено» – студент допустил существенные ошибки.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки.