

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Филологический факультет
Кафедра русского языкознания и коммуникативных технологий



УТВЕРЖДАЮ

Декан филологического факультета
Перетятая О.С. 2022 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Речевой этикет делового общения

По направлению подготовки 45.03.01 Филология
Профиль подготовки – Зарубежная филология. Японский и второй иностранный
язык (английский)
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Курс – 3 (6 семестр)

Разработчик
к. филол. н., доцент Соболева И.А.

И.о. заведующего кафедрой русского
языкознания и коммуникативных
технологий

И.А. Соболева
«26» апреля 2022 г., протокол № 9

Луганск
2022 год

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины по выбору

Универсальных:

- способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7).

Общепрофессиональных:

– способен осуществлять на базовом уровне сбор и анализ языковых и литературных фактов, филологический анализ и интерпретацию текста; (ОПК-4).

Профессиональных:

ПК-1 – способен применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности.

1.1. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности.

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
ТЕМА 1. Речевой этикет – основа успешного делового общения Понятие речевой культуры и речевого этикета. Отличие культуры речи от ее грамматической правильности. Знание грамматики как одно из условий совершенного владения речью. Следование правилам речевого этикета в поддержании положительной репутации всей организации и в конкретной речевой ситуации.	ПК-1	Устный опрос, оценивание конспектов.

<p>ТЕМА 2. Этикетные нормы в выборе языковых единиц</p> <p>Знакомство с понятием «стиль». Функциональные стили. Различные классификации функциональных стилей. Общая характеристика официально-делового стиля, научного стиля, публицистического стиля, разговорной речи и языка художественной литературы.</p>	ПК-1, УК-7	Подготовка мультимедийных презентаций
<p>ТЕМА 3. Понятие о культуре речи. Основные коммуникативные качества языка и речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания</p> <p>Общая характеристика коммуникативного аспекта культуры речи. Точность языка и речи.. Логичность языка и речи. Причины ошибок в логике изложения. Чистота речи. Богатство речи. Выразительность речи. Уместность речи.</p> <p>Общие понятия о приветствиях и их функционировании в рамках речевого этикета. Место приветствий среди других этикетных категорий.</p>	ПК-1	Подготовка и оценивание рефератов и докладов на практических занятиях
<p>ТЕМА 4. Деловой разговор как разновидность устной речи. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия</p> <p>Соблюдение речевого этикета в повышении речевой и общей культуры общества. Степень владения речевым этикетом как степень профессиональной пригодности человека.</p> <p>Построение речевого этикета с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, их социального статуса, места в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания,</p>	ПК-1, УК-7, ОПК-4	Устный опрос, оценивание конспектов.

возраста, пола, характера. Три вида обращения в речевом этикете.		
<p>ТЕМА 5. Невербальные средства общения в речевом этикете</p> <p>Интонация высказывания. Диапазон интонаций. Осторожное использование невербальных средств общения (паралингвистических, экстралингвистических, кинесических и проксимических).</p>	УК-7	Устный опрос, оценивание конспектов.
<p>ТЕМА 6. Деловая переписка. Написание письма как стандартная этикетная ситуация. Деловое общение по телефону</p> <p>Деловое письмо как средство документирования информации. Точное соблюдение правил в написании деловых писем. Структура делового письма. Типы деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо.</p> <p>Особенности телефонного этикета. Основные рекомендации к телефонным разговорам. Правила ведения телефонных служебных разговоров.</p>	УК-7	Устный опрос, оценивание конспектов.
<p>ТЕМА 7. Культура устного выступления. Этические требования к оратору. Основы полемического мастерства, виды полемики</p> <p>Особенности устного выступления. Этапы подготовки выступления. Композиция устного выступления. Особенности устной публичной речи. Повышение ораторского мастерства.</p> <p>Понятие спора и его разновидности. Основные правила полемики. Аргументация.</p>	УК-7	Устный опрос, оценивание конспектов.

Логические законы необходимые полемисту. Логические ошибки в споре. Основные полемические приемы.		
<p>ТЕМА 8. Техника критики и техника комплимента. Конфликт</p> <p>Закономерности, принципы и правила осуществления критики.</p> <p>Тон руководителя в высказывании отрицательной оценки как выражение заботы об интересах дела. Комплименты в деловой жизни как эффективное средство общения. Основы механизма действия комплимента. Один из самых действенных комплиментов в деловых кругах. Правила применения комплиментов. Комплименты, которые можно использовать в общении с деловыми партнерами.</p> <p>Конфликты в деловом общении. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Фазы разрешения конфликтов.</p>	УК-7	Выполнение итоговой контрольной работы
Аттестация	ПК-1, УК-7, ОПК-4	Зачёт

1.2. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы современного русского языка и культуры речи; - языковую норму, ее роль в становлении и функционировании литературного языка; - устную и письменную разновидности литературного языка; <p>уметь:</p> <p>осуществлять отбор нормативных языковых единиц;</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками создания и произнесения правильного и коммуникативно эффективного текста в устной и письменной форме; <p>приёмами выразительной и убедительной речи в различных ситуациях общения;</p>
ОПК-4	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - традиционные и инновационные методики сбора и анализа языковых и литературных фактов, художественного текста; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать первичные и вторичные источники филологической информации в специализированных лингвистических и литературоведческих журналах, библиографических источниках, сайтах и порталах Интернета; - давать этическую и эстетическую оценку языковых проявлений в повседневной жизни: интернет-языка, языка субкультур, языка СМИ, ненормативной лексики; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в библиотеках и поисковых порталах Интернета;

ПК-1	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глоссарий современной социолингвистики; - историю зарубежной и русской социолингвистики; - методологию современных социолингвистических исследований; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать тексты с точки зрения социолингвистических переменных и индикаторов; - картографировать языковые факты по принципу социолингвистической стратификации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками социолингвистического анализа; - приёмами социолингвистического анкетирования и обработки полученной в ходе анкетирования информации;
------	--

1.3. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
2 семестр	
Работа на практических занятиях	40
Глоссарий социолингвистических терминов	10
Написание и защита рефератов	20
Контрольная работа	30
Итого за семестр:	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	

Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном

		сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Практическое занятие 1

Этикет. Особенности вербального общения

Вопросы для обсуждения

1. Понятие «общение» и его сущность. Типы общения: вербальное и невербальное. Связь этики с типами общения.
2. Понятие «этикет». Языковой, речевой, коммуникативный этикет.
3. Деловой и светский этикет.
4. Понятие «культура речи». Основные критерии культуры речи.
5. Стили речи и их особенности (про каждый стиль отдельно с примером текста).

Практические задания

1. Ознакомьтесь с рекомендованной литературой, подготовьтесь к обсуждению теоретических вопросов.

2. Подготовьте краткое сообщение на одну из предложенных тем:

1. „Хорошо говорить – значит просто хорошо думать вслух” (Ж. Ренан);

2. „Пример воздействует сильнее, чем проповедь” (С. Джонсон);
3. „И от сладких слов бывает горько”.
4. „Все великие события начинаются с общения” (Скилеф).
5. „Больше всего говорит тот, кому нечего сказать” (Л. Н. Толстой).
6. „Уметь говорить менее важное достоинство, нежели уметь остановиться” (Сенека Старший).
7. „Верное средство заставить слушать себя - это сказать много в немногих словах” (Буаст).
8. „Говорить просто и ясно так же трудно, как быть искренним и добрым” (Сомерсет Моэм).
9. „Как все ораторы, которые ставят себе целью исчерпать тему, он исчерпал терпение слушателей” (Оскар Уайльд).
10. „Если ты дважды подумаешь, прежде чем один раз сказать, ты скажешь вдвое лучше” (Томас Пейн).

3. На основе данных пословиц сформулируйте правила ведения разговора.

- 1) Слово не зря молвится. Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь.
- 2) Хорошую речь хорошо и слушать. Красно поле пшеном, а беседа умом.
- 3) Говорит день до вечера, а послушать нечего. Много наговорено, да мало сказано.
- 4) Умей вовремя сказать, вовремя смолчать. Лучше плакать вовремя, чем смеяться некстати.
- 5) Петь хорошо вместе, а говорить порознь.
- 6) Красна речь слушанием.
- 7) От приветливых слов язык не отсохнет. Ласковое слово и кость ломит.
- 8) Я ему про Фому, а он мне про Ерёму.
- 9) Слово не стрела, а пуще стрелы разит. Рана от ножа залечивается, перед раной, нанесённой словом, врач бессилён.
- 10) Кто много говорит, много ошибается. Слова – жемчуг, но когда их много, они теряют цену.

4. Сравните столбцы в таблицах и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

2. Контрольное задание:

Дайте определение понятиям:

1. *Этикет делового общения.*
2. *Деловой и светский этикет.*
3. *Языковой, речевой, коммуникативный этикет.*
4. *Деловое общение, его функции и особенности.*
5. *Функциональные стили речи.*
6. *Особенности официально-делового стиля.*
7. *Культура речи, основные критерии культуры речи.*
8. *Деловая беседа, этапы проведения.*
9. *Деловое совещание.*
10. *Этикетные правила «руководитель – подчиненный».*
11. *Этикетные правила «подчиненный – руководитель».*
12. *Этикетные правила «сотрудник – сотрудник».*
13. *Деловой телефонный разговор и особенности его проведения.*
14. *Документ и его разновидности.*
15. *Какая разница между понятиями оригинал, копия, выписка, дубликат?*
16. *Публичное выступление, его особенности.*
17. *Какая разница между понятиями доклад, речь, выступление, сообщение?*
18. *Какое соотношение между понятиями спор, диспут, дискуссия, полемика?*

Темы для рефератов:

Подготовка реферата, сообщения или презентации по одной из предложенных тем.

Темы для подготовки

1. История развития правил этикета в обществе.
2. Общие принципы этикетного поведения.
3. Общие характеристики делового этикета.
4. Правила взаимодействия в деловом коллективе.
5. Невербальные средства коммуникации.
6. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
7. Барьеры в общении и способы их преодоления.
8. Виды конфликтов и способы их разрешения.
9. Манипуляции в деловом общении: способы их обнаружения и противодействие.
10. Портрет современной коммуникативной личности.

Вопросы, которые выносятся на зачетную контрольную работу:

1. История развития правил этикета в обществе.
2. Общие принципы этикетного поведения.
3. Светский этикет и основные нормы поведения.
4. Общие характеристики делового этикета.

5. Культура речи современного человека.
6. Функциональные стили речи и особенности их употребления.
7. Устные формы делового общения.
8. Письменные формы делового общения.
9. Правила взаимодействия в деловом коллективе.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
12. Барьеры в общении и способы их преодоления.
13. Виды конфликтов и способы их разрешения.
14. Причины, цели и виды манипулятивного влияния.
15. Манипуляции в деловом общении: способы их обнаружения и противодействие.
16. Портрет современной коммуникативной личности.
17. Коммуникативные неудачи в электронной коммуникации.
18. Коммуникативные табу в разных лингвокультурах.
19. Нейролингвистическое программирование и деловая коммуникация.
20. Индивидуальная беседа как форма делового общения.
21. Культура общения в интернет-сети.
22. Искусство ведения телефонных переговоров.
23. Типы деловых писем и правила их составления.
24. Деловая этика в Европе и Америке.
25. Деловая этика в Японии.
26. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
27. Искусство комплимента.
28. Умение работать в коллективе.
29. Этикет на официальных мероприятиях.
30. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
31. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
32. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
33. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.