

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

**УТВЕРЖДЕНО**

Декан филологического факультета


 О.С. Перетятая

«29» апреля 2022 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и аттестации  
обучающихся по дисциплине  
«Речевой этикет делового общения»

По направлению подготовки – 45.03.01 Филология  
Профиль подготовки – Зарубежная филология. Английский и второй  
иностраный язык (китайский/арабский/турецкий)  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная  
Курс – ОФО – 3 курс (6 семестр)

Разработчик:  
кандидат филологических наук, доцент кафедры  
русского  
языкознания и коммуникативных технологий  
Соболева Ирина Александровна  
И. о. заведующего кафедрой русского  
языкознания и коммуникативных технологий  
 Соболева И.А.  
«16» апреля 2022 г., протокол № 9

Луганск, 2022

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины по выбору

#### универсальных:

УК – 4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК – 5 способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

#### общепрофессиональных:

ОПК-1 – Способен использовать в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, представление об истории, современном состоянии и перспективах развития филологии в целом и ее конкретной области с учетом направленности (профиля) образовательной программы;

#### профессиональных:

ПК-1 – способностью проводить под научным руководством локальные исследования на основе существующих методик в конкретной узкой области филологического знания с формулировкой аргументированных умозаключений и выводов.

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

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
<p><b>ТЕМА 1. Речевой этикет – основа успешного делового общения</b></p> <p>Понятие речевой культуры и речевого этикета. Отличие культуры речи от ее грамматической правильности. Знание грамматики как одно из условий совершенного владения речью.</p> <p>Следование правилам речевого этикета в поддержании положительной репутации всей организации и в конкретной речевой ситуации.</p>	УК-4	Устный опрос, оценивание конспектов.

<p><b>ТЕМА 2. Этикетные нормы в выборе языковых единиц</b></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>	УК-5	Подготовка мультимедийных презентаций
<p><b>ТЕМА 3. Понятие о культуре речи. Основные коммуникативные качества языка и речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания</b></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>	ОПК-1	Подготовка и оценивание рефератов и докладов на практических занятиях
<p><b>ТЕМА 4. Деловой разговор как разновидность устной речи. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия</b></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>	УК-4,ПК-1	Устный опрос, оценивание конспектов.

возраста, пола, характера. Три вида обращения в речевом этикете.		
<p><b>ТЕМА 5. Невербальные средства общения в речевом этикете</b></p> <p>Интонация высказывания. Диапазон интонаций. Осторожное использование невербальных средств общения (паралингвистических, экстралингвистических, кинесических и проксимических).</p>	УК-1, УК-4,	Устный опрос, оценивание конспектов.
<p><b>ТЕМА 6. Деловая переписка. Написание письма как стандартная этикетная ситуация. Деловое общение по телефону</b></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-1, УК-4,	Устный опрос, оценивание конспектов.
<p><b>ТЕМА 7. Культура устного выступления. Этические требования к оратору. Основы полемического мастерства, виды полемики</b></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-1, УК-4,	Устный опрос, оценивание конспектов.

Логические законы необходимые полемисту. Логические ошибки в споре. Основные полемические приемы.		
<p><b>ТЕМА 8. Техника критики и техника комплимента. Конфликт</b></p> <p>Закономерности, принципы и правила осуществления критики.</p> <p>Тон руководителя в высказывании отрицательной оценки как выражение заботы об интересах дела. Compliments в деловой жизни как эффективное средство общения. Основы механизма действия комплимента. Один из самых действенных комплиментов в деловых кругах. Правила применения комплиментов. Compliments, которые можно использовать в общении с деловыми партнерами.</p> <p>Конфликты в деловом общении. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Фазы разрешения конфликтов.</p>	УК-1, УК-4,	Выполнение итоговой контрольной работы
Аттестация	ОПК-1, , УК-4, УК-5, ПК-1	Зачёт

## 1.2. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-4	<p><b>знать:</b> 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> <p><b>уметь:</b> осуществлять отбор нормативных языковых единиц;</p> <p><b>владеть:</b> навыками создания и произнесения правильного и коммуникативно эффективного текста в устной и письменной форме; приёмами выразительной и убедительной речи в различных ситуациях общения;</p>
УК-6	<p><b>знать:</b> базовые категории социолингвистики (родной язык, языковой код, языковая ситуация, диглоссия, социолект и т.д.); различные виды языковой нормы, их роль в современной коммуникации; основные направления научных социолингвистических исследований;</p> <p><b>уметь:</b> - осуществлять отбор нормативных языковых единиц; уметь редактировать тексты различной социолингвистической направленности и стилей.</p> <p><b>владеть:</b> навыками социолингвистического анализа.</p>
ОПК-1	<p><b>знать:</b> - основополагающие принципы социальной</p>



	<p>обусловленности языковой эволюции;</p> <p>- историю возникновения современной социолингвистики;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>· анализировать современные тексты с точки зрения выявления в них социолингвистических индикаторов и переменных;</p> <p>· создавать композиционно продуманное, правильное и выразительное в словесном отношении сообщение на заданную тему;</p> <p>- строить высказывание с точки зрения коммуникативной ситуации и специфики социальной дифференциации языка;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>· правилами отбора языковых средств с учетом их специфики и сферы функционирования в научном, официально-деловом, публицистическом и других стилях;</p> <p>- навыками, обеспечивающими эффективность речевой коммуникации.</p>
ПК-1	<p><b>знать:</b></p> <p>- глоссарий современной социолингвистики;</p> <p>- историю зарубежной и русской социолингвистики;</p> <p>· методологию современных социолингвистических исследований;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>· анализировать тексты с точки зрения социолингвистических переменных и индикаторов;</p> <p>· картографировать языковые факты по принципу социолингвистической стратификации;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- навыками социолингвистического анализа;</p> <p>· приемами социолингвистического анкетирования и обработки полученной в ходе анкетирования информации;</p>

### 1.3. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
<b>2 семестр/3 триместр</b>	
Работа на практических занятиях	40
Глоссарий социолингвистических терминов	10
Написание и защита рефератов	20
Контрольная работа	30
<b>Итого за семестр:</b>	<b>100</b>

#### 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	<b>А</b> – 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	<b>В</b> – 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	<b>С</b> – 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	<b>Д</b> – 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	<b>50–62</b>	<b>Е</b> – 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	<b>21–49</b>	<b>FX</b> – 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	<b>0–20</b>	<b>F</b> – 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. „Примервоздействует 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 важно, 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 в два раза 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) Хорошу 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 молчать. 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 костьломит.
- 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.