



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»
в г. Махачкале
Ханбабасва З.М.



«29» августа 2015 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.Б.6 «ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

основной образовательной программы высшего образования – программы
академического бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
профиль: экономика и финансы организаций
Квалификация: *бакалавр*

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.ф.н. Магомедов З.Н.</i>

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>секретарь</i>		<i>к.филос.н Курбанова А.М.</i>

Фонд оценочных средств согласован и одобрен руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>		<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>



1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-3	способности к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
2	ОК-4	способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2. Структурно-тематический план контроля уровня освоенности компетенций в части, предусмотренной рабочей программой дисциплины

Структура дисциплины	Вид контроля	Индекс оценочного средства (Б1.Б6)
Текущий контроль (1 семестр)		
Раздел 1. Основы речевых коммуникаций		
Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации		
Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации	нет	нет
Тема 1.2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	нет	нет
Тема 1.3. Этический аспект речевой коммуникации	нет	нет
Тема 1.4. Психологический аспект речевой коммуникации	Моделирование коммуникативных ситуаций. Дискурс-анализ деловой беседы	Б1.Б6 - 1
Контроль по блоку 1	Тестовые задания	Б.1Б6-2
Блок 2 Виды речевой деятельности		
Тема 2.1. Совершенствование навыков устной речи	Составление профессиональной речи,	Б1.Б.6 -3



	дискурс-анализ монологической речи	
Тема 2.2. Совершенствование навыков слушания	нет	нет
Тема 2.2. Совершенствование навыков чтения	нет	нет
Тема 2.2. Совершенствование навыков письма	Составление деловых писем с соответствующим анализом	Б1Б6-4
Контроль по блоку 2	Составление профессиональной речи, дискурс-анализ монологической речи Тестовые задания	Б1Б6 -5 Б1.Б6 -6
Промежуточная аттестация зачет	Тестовые задания	Б1Б6-7
Текущий контроль (2 семестр) Раздел 2. Психология делового общения Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема		
Тема 3.1. Перцептивная сторона делового общения	Деловая игра	Б1Б6-8
Тема 3.2. Коммуникативная сторона делового общения	Анализ коммуникативной ситуации	Б1Б6-9
Контроль по блоку 3	Тестовые задания	Б.1Б6-9.1.
Блок 4. Деловое общение: его виды и формы		
Тема 4.1. Деловая беседа	Анализ деловых бесед	Б1Б6-10
Тема 4.2. Психологические аспекты переговорного процесса	Анализ деловых переговоров	Б1Б6-11
Промежуточная аттестация зачет	Тестовые задания	Б1Б6-12
Текущий контроль (3 семестр) Раздел 3. Основы конфликтологии Блок 5. Теоретические основы конфликтологии		
Тема 5.1. Психологическая традиция изучения конфликтов.	Диагностика конфликтов	Б1Б6-13
Блок 6. Стратегии управления конфликтом		
Тема 6.1. Стратегия «Выиграть- Выиграть»: Гарвардский подход.	Анализ конфликтных ситуаций	Б1Б6-14



Тема 6.2.. Управление эмоциональным состоянием в конфликте		Б1Б6-15
Промежуточная аттестация зачет	Тестовые задания	Б1Б6-16
Текущий контроль (4 семестр) Раздел 4. Межкультурные коммуникации Блок 7. Восточный и западный стили общения		
Тема 7.1. Восточный и западный стили общения	Решение ситуационных задач	Б1Б6-17
Блок 8. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации		
Тема 8.1.. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	Решение ситуационных задач	Б1Б6-18
Тема 8.2. Коммуникации в религиозных системах Востока	Решение ситуационных задач	Б1Б6-19
Тема 8.3.. Коммуникации в мусульманском мире	Решение ситуационных задач	Б1Б6-20
Блок 9. Межкультурные коммуникации в России		
Тема 8.3. Проблемы коммуникаций внутри современной России	Решение ситуационных задач	Б1Б6-21
Контроль по блоку 4	Презентация группового проекта	Б1Б6-22
Промежуточная аттестация экзамен		Б1Б6-23

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства Б1Б6--1	Название оцениваемого блока дисциплины
	Блок 1. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	Моделирование коммуникативных ситуаций. Дискурс-анализ деловой беседы
Требования к выполнению задания	1.Проводится письменно. Студенты работают малыми группами (2-3 чел.) 2.Время, отведенное на процедуру – 60 мин. 3.Использование технических средств –нет.



Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0.</i> <i>Критерии оценки:</i> <i>1. Правильное определение интенции коммуникантов (0-1 балл).</i> <i>2. Правильное определение и использование речевых тактик (0-1 балл).</i> <i>3. Использование аргументов(0-1 балл).</i> <i>4. Наличие этикетных формул (0-1 балл).</i> <i>5. Соблюдение языковой нормы (0-1 балл).</i> <i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<i>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i> <i>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Проанализировать деловые беседы (дописать сценарий деловой беседы от лица специалиста): интенции, аргументы, тактики речевого поведения коммуникантов – по плану. Смоделировать и охарактеризовать коммуникативную ситуацию с позиции лингвопрагматики и психологии делового общения (исходная информация: адресант – представитель муниципалитета; адресат – жители города; тема – перспективы развития ЖКХ)

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства <i>Б1Б6-2</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 1. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Тестовые задания</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно.</i> <i>2.Время, отведенное на процедуру, –40 мин.</i> <i>3.Использование технических средств –нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0.</i> <i>Критерии оценки – процентное соотношение.</i> <i>Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов).</i>



	<i>Максимальная оценка - 5 баллов.</i>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

Примеры оценочных средств текущего контроля (блок 1)

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:
 1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
 2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
 3. прекрасное знание языка как средства общения;
 4. широкое привлечение фактического материала.

2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П.Грайса:
 1. максима способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максима качества;
 4. максима великодушия.

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
 1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 2. к предметной компетенции;
 3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 4. к практическому опыту в политической сфере.

4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:
 1. сотрудничества;
 2. соперничества;
 3. конфронтации.

5. Единицей языка является
 1. дискурс;
 2. высказывание;
 3. текст;
 4. предложение.

6. Социальная роль определяется:
 1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
 2. позицией, которую занимает человек в обществе;
 3. речевым поведением;
 4. психологическими качествами.

7. Паралингвистические средства общения – это:
 1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.



8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
- 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
1. блеф;
 2. искажение позиции оппонента;
 3. открытие позиций;
 4. упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
1. щелканье себя по горлу пальцем;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. таращить глаза;
 4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:



1. языковой компетенцией;
2. речевой компетенцией;
3. коммуникативной компетенцией.

17..Интенция – это:

- 1.то же самое, что и тезис;
2. намерение;
3. то же самое, что и тема;
4. обоснованность речи.

18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:

- 1.максима такта;
- 2.максима скромности;
- 3.максима качества;
- 4.максима количества.

19. Недопустимыми уловками в споре является:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городскому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

20. Единицей общения является:

1. дискурс;
2. текст;
3. фраза;
4. предложение.

Ключи	1-3; 2-1,2,3; 3-1; 4-1; 5-3,4; 6-2; 7-1; 8-4; 9-4; 10-1; 11 - 1; 12-1; 13-1; 14-1; 15-1; 16-2; 17-2; 18-1,2; 19-2,3,4; 20-1
--------------	--

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства <i>БИБ-3</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Профессиональная (монологическая) речь, дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится устно (возможно с использованием мультимедийных систем). 2.Время, отведенное на процедуру, – 10 - 15 мин. 3.Использование технических средств – нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0.</i>



Критерии оценки: характеристика коммуникативной ситуации (Кр. 1), принцип построения дискурса (Кр. 2), целостность дискурса (Кр.3), использование этикетных формул (Кр. 4), использование аргументов (Кр. 5), использование профессиональной лексики (Кр. 6), использование фигур речи (Кр.7).

1) Характеристика коммуникативной ситуации (Кр. 1) позволяет выяснить сформированные навыки анализа и оценки обучающимся стандартной/нестандартной коммуникативной ситуации, необходимые для определения стратегии и тактики реального дискурса. Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.

2) Принцип построения дискурса (Кр. 2) позволяет определить умения и навыки анализа и оценки структуры дискурса с позиций прагмалингвистики: отражаемой в дискурсе действительности, субъективно-авторского начала и потенциала восприятия.

Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.

3) Целостность дискурса (Кр.3) дает возможность определить знание композиционных особенностей дискурса, элементов интеграции, поддерживающих композицию; знание законов логики и умения использовать эти знания в реальном дискурсе. Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.

4) Использование этикетных формул (Кр. 4) дает возможность определить умения и навыки отбора из синонимического ряда этикетных формул наиболее уместных для конкретной коммуникативной ситуации. Длина шкалы оценки критерия – 0-1.



	<p>5) Использование аргументов (Кр. 5) позволяет определить навыки аргументативной деятельности, обеспечивающей реализацию основной интенции. Длина шкалы оценки критерия – 0-2 балла.</p> <p>6) Использование профессиональной лексики позволяет определить знание (на начальном этапе) языка специальности и умения отбора языковых средств для реализации основной интенции. (Кр. 6). Длина шкалы оценки критерия – 0-1 балл.</p> <p>7) Использование фигур речи позволяет определить умения выстраивать яркий, выразительный дискурс с помощью соответствующих фигур и троп. (Кр.7). Длина шкалы оценки критерия – 0- 2 балла.</p> <p><i>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p><i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i></p> <p><i>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i></p>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б1Б6--3 *Профессиональная (монологическая) речь на тему (по выбору преподавателя), дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи:*

Темы:

1. Ротация кадров.
2. Вопросы трудовой дисциплины.
3. Нарушение трудовой дисциплины.
4. Отчет о деятельности компании.
5. Информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании.
6. Пути выхода из кризисной ситуации, обусловленной финансовой нестабильностью.
7. Объяснение клиенту условий изменения и расторжения договора.
8. Информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах
9. Изменение условий договора.
10. Изменение стратегии деятельности компании.



Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0. Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-3 балла).2. Принцип построения дискурса (0-3 балла).3. Целостность дискурса (0-3 балла).4. Использование этикетных формул (0-1 балл).5. Использование аргументов (0-2 балла).6. Использование профессиональной лексики (0-1 балл).7. Использование фигур речи (0-2 балл). <p><i>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</i></p>
------------------------------------	---

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства Б1Б6--4	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Составление деловых писем</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно 2.Время, отведенное на процедуру, – 60 мин. 3.Использование технических средств – нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл).</i>2. <i>Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл).</i>3. <i>Соблюдение языковой нормы (0-2 балла).</i>4. <i>Использование этикетных формул (0-1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p><i>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i></p> <p><i>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i></p>

Содержание заданий в составе оценочных средств



Б1Б6-- 4. Деловое письмо на тему (по выбору учащегося). Дискурс-анализ делового письма:

1. Письмо-приглашение на выставку партнерам по бизнесу (представителям местной власти, СМИ).
2. Письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д.
3. Письмо-приглашение на прием, посвященный юбилею компании.
4. Письмо-рекламация на несоблюдение компанией-партнером условий договора (понижение класса обслуживания, непредоставление страховых услуг, некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки и т.д).
5. Ответ на рекламацию потребителя услуги.
6. Бронирование номеров в гостинице.
7. Бронирование кают на корабле.
8. Бронирование билетов на самолет.
9. Письмо-отказ от брони.
10. Гарантийное письмо на оплату ремонта офиса, оборудования, организацию и проведение рекламной кампании).
11. Сообщение о новом ассортименте услуг.
12. Сообщение об открытии нового офиса.
13. Сообщение/уведомление о повышении стоимости оказываемых услуг.
14. Поздравление партнеров с юбилеем.
15. Уведомление о расторжении договора.
16. Запрос о финансовом состоянии фирмы-заказчика.
17. Уведомление о задержке тура.
18. Письмо-просьба о снижении стоимости заказа.

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства	Название оцениваемого блока дисциплины
Б1Б6-5	Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задания для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Профессиональная (монологическая) речь, дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится устно (возможно с использованием мультимедийных систем). 2.Время, отведенное на процедуру, – 10 - 15 мин. 3.Использование технических средств – нет.</i>
Критерии оценки по	<i>Неявка – 0.</i>



содержанию и качеству	<p><i>Критерии оценки:</i> характеристика коммуникативной ситуации (Кр. 1), принцип построения дискурса (Кр. 2), целостность дискурса (Кр.3), использование этикетных формул (Кр. 4), использование аргументов (Кр. 5), использование профессиональной лексики (Кр. 6), использование фигур речи (Кр.7).</p> <p>1) Характеристика коммуникативной ситуации (Кр. 1) позволяет выяснить сформированные навыки анализа и оценки обучающимся стандартной/нестандартной коммуникативной ситуации, необходимые для определения стратегии и тактики реального дискурса. Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.</p> <p>2) Принцип построения дискурса (Кр. 2) позволяет определить умения и навыки анализа и оценки структуры дискурса с позиций прагмалингвистики: отражаемой в дискурсе действительности, субъективно-авторского начала и потенциала восприятия.</p> <p>Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.</p> <p>3) Целостность дискурса (Кр.3) дает возможность определить знание композиционных особенностей дискурса, элементов интеграции, поддерживающих композицию; знание законов логики и умения использовать эти знания в реальном дискурсе. Длина шкалы оценки критерия – 0-3 балла.</p> <p>4) Использование этикетных формул (Кр. 4) дает возможность определить умения и навыки отбора из синонимического ряда этикетных формул наиболее уместных для конкретной коммуникативной ситуации. Длина шкалы оценки критерия – 0-1.</p>
-----------------------	--



	<p>5) Использование аргументов (Кр. 5) позволяет определить навыки аргументативной деятельности, обеспечивающей реализацию основной интенции. Длина шкалы оценки критерия – 0-2 балла.</p> <p>6) Использование профессиональной лексики позволяет определить знание (на начальном этапе) языка специальности и умения отбора языковых средств для реализации основной интенции. (Кр. 6). Длина шкалы оценки критерия – 0-1 балл.</p> <p>7) Использование фигур речи позволяет определить умения выстраивать яркий, выразительный дискурс с помощью соответствующих фигур и троп. (Кр.7). Длина шкалы оценки критерия – 0- 2 балла.</p> <p><i>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p><i>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i></p> <p><i>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i></p>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б1Б6-5. Профессиональная (монологическая) речь на тему (по выбору преподавателя), **дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи:**

- 1 Презентация проекта (услуги, компании).
- 2 Представление персоналу компании нового сотрудника.
- 3 Поздравление с юбилеем компании.
- 4 Поздравление с юбилеем партнеров по бизнесу.
- 5 Перспективы развития компании.
- 6 Страхование туристов.
- 7 Изменение стратегии деятельности компании.

Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>1 Характеристика коммуникативной ситуации (0-3 балла).</p>
------------------------------------	--



	<p>2 Принцип построения дискурса (0-3 балла). 3 Целостность дискурса (0-3 балла). 4 Использование этикетных формул (0-1 балл). 5 Использование аргументов (0-2 балла). 6 Использование профессиональной лексики (0-1 балл). 7 Использование фигур речи (0-2 балл). Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</p>
--	---

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства	Название оцениваемого блока дисциплины
Б1Б6--6	Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задания для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Тестовые задания</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно. 2.Время, отведенное на процедуру, –40 мин. 3.Использование технических средств –нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0. Критерии оценки – процентное соотношение. Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов). Максимальная оценка - 5 баллов.</i>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи. 2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

Примеры оценочных средств текущего контроля (блок 2)

1. При чтении документа используется
 1. изучающее чтение;
 2. сканирование;
 3. ознакомительное чтение;
 4. поисковое чтение.
2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:



1. нерефлексивное слушание;
 2. рефлексивное слушание;
 3. эмпатическое слушание;
 4. апперцепция.
3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:
1. письмо;
 2. говорение;
 3. чтение;
 4. аудирование.
4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:
1. письмо;
 2. говорение;
 3. чтение;
 4. аудирование.
5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:
1. нерефлексивное слушание;
 2. рефлексивное слушание;
 3. **эмпатическое слушание;**
 4. апперцепция.
6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:
1. нерефлексивное слушание;
 2. рефлексивное слушание;
 3. эмпатическое слушание;
 4. **антиципация.**
7. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
1. к силе
 2. **к массам**
 3. к делу
 4. к авторитету.
8. Батос – это:
1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;
 2. вид иронического высказывания;
 3. то же, что и высокий стиль речи;
 4. разновидность бурлескного стиля, состоящая в тематическом и стилистическом снижении.
9. Тезис – это:
1. основная мысль;
 2. доказательство;
 3. украшение речи;
 4. композиционно- риторический прием.
10. К высокому стилю относится высказывание:
1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
 2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).



3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей
(Е.Баратынский).
4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи!
(А.Грибоедов).
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
 2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
 3. речь должна произноситься не более трех минут;
 4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
1. в высоком стиле;
 2. в среднем стиле;
 3. в простом стиле;
 4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
1. зодчий, благополучие, блаженство;
 2. живописный, головотяпство, коллега;
 3. стоический, пурпурный, доблестный;
 4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
 2. об инфляции;
 3. о любимом эстрадном певце;
 4. о юбиляре.
16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:
1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст



19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:

1. высокий стиль;
2. бомбаст;
3. батос;
4. средний стиль речи.

20. .. Недопустимыми уловками в споре является:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городовому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

Ключи	1-1; 2-1; 3-3,4; 4-1,2; 5-3; 6-4; 7-2; 8-4; 9-1; 10-3; 11 -1; 12-1; 13-2; 14-1; 15-4; 16-1; 17-1,2,3; 18-3; 19-2; 20-2,3,4
--------------	---

Промежуточная аттестация	
Индекс оценочного средства <i>Б1Б6-7</i>	1 семестр
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Тестовые задания</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно. 2.Время, отведенное на процедуру –30 мин. 3.Использование технических средств –нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0. Критерии оценки – процентное соотношение. Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов). Максимальная оценка - 5 баллов.</i>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи. 2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>



1. Коммуникативная роль определяется:
 1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
 2. позицией, которую занимает человек в обществе;
 3. речевым поведением;
 4. психологическими качествами.

2. Паузу в ораторской речи следует делать:
 1. до представления важной информации;
 2. до и после представления важной информации;
 3. после представления важной информации;
 4. не делать вообще.

3. При чтении малознакомого, сложного текста используется:
 1. изучающее чтение;
 2. сканирование;
 3. ознакомительное чтение;
 4. поисковое чтение.
4. Стилистически нейтральным будет считаться жест:
 - 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
5. Отвечая на вопросы интервьюера, интервьюируемый дает поверхностный ответ, переводит разговор в иное русло. Используется речевая тактика:
 1. содействия;
 2. противодействия;
 3. уклонения;
 4. упреждающая аргументация.
6. В переговорах о купле-продаже «мертвых душ» Чичиков говорит Ноздреву: Не хочешь уступить, продай». Используется речевая тактика:
 1. ссылка на здравый смысл;
 2. частичная уступка в цене;
 3. выдвижение нового предложения;
 4. перевоплощение в «незнайку».
7. Отчетливая, но тихая речь как фонационная особенность есть признак:
 1. осторожности, рассудительности
 2. боязливости, несобранности
 3. ненадежности, несдержанности
 4. тщеславия, эгоизма
8. Классификация вводится в исследование для того, чтобы
 1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
9. Невербальные средства общения – это:
 1. речь;
 2. жесты;
 3. мимика;



4. позы.
10. Вульгарным жестом является:
1. хлопнуть дверью, уходя недовольным;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. разинуть рот от удивления;
 4. развалиться в кресле.
11. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
12. Авторитарная поза собеседника, как правило, несет информацию:
1. о его недоверии или антипатии к партнеру по общению;
 2. о стремлении оказать давление на оппонента;
 3. о его некомпетентности в обсуждаемом вопросе;
 4. о его снисходительности к партнеру по общению.
13. Одним из компонентов авторитарной позы партнера по общению может быть:
1. скрещивание рук;
 2. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 3. взгляд поверх очков.
 4. похлопывание собеседника по плечу.
14. Кинесика – это:
1. жесты;
 2. интонация;
 3. пространственно-временная организация общения;
 4. часть этикета, относящаяся к правилам общения мужчины и женщины.
15. Чересчур замедленная речь как фонационный недостаток наиболее ощущается и не приемлется
1. в ораторской речи;
 2. в условиях светской беседы;
 3. на деловых переговорах;
 4. в философских рассуждениях.
16. Поза заложить руки в бока может вызвать представления:
1. о надменности субъекта, подчеркивании им собственного достоинства;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об отсутствии интереса к высказываниям собеседника;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
17. Жест *развалиться в кресле* является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.



18. Максимы, которые не являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
1. максима такта;
 2. максима релевантности;
 3. максима качества;
 4. максима количества.
19. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 2. к предметной компетенции;
 3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 4. к практическому опыту в политической сфере.
20. Жестом-манеризмом является:
1. сжимание рук и оттягивание пальцев с извлечением из них хруста;
 2. вытирание рук и рта носовым платком вместо салфетки во время еды;
 3. держание чашки двумя руками во время чаепития;
 4. использование ложки вместо вилки.
21. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
22. Отвечая на вопросы интервьюера, интервьюируемый дает полный, исчерпывающий ответ, Используется речевая тактика:
1. содействия;
 2. противодействия;
 3. уклонения;
 4. упреждающая аргументация.
- 23..Риторический этос – это:
- 1. то же самое, что и речевой этикет;**
 2. эмоциональность;
 3. украшения речи;
 4. юмор.
24. Речевая деятельность – это:
1. процессы производства и понимания речи.
 2. процессы понимания речи.
 3. процессы производства речи.
25. Максима релевантности П..Грайса – это то же самое, что и
1. максима способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максима качества;
 4. максима отношения.
26. Не отклоняйтесь от темы, говорите по существу – это содержание одного из правил кооперации П.Грайса, а именно:



1. максимы способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максимы качества;
 4. максимы отношения.
27. Избегайте в высказываниях ложных утверждений– это содержание одного из правил кооперации П.Грайса, а именно:
1. максимы способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максимы качества;
 4. максимы отношения.
28. Недопустимыми уловками в споре является:
1. оттягивание возражения;
 2. «довод к городовому»;
 3. выход из спора;
 4. «палочные доводы».
29. Основная функция номинативных жестов:
1. заменять, дополнять вербальные средства;
 2. выражать оценку чего-либо в ходе общения;
 3. использовать для игры;
 4. выделять предмет в коммуникативном пространстве.
30. Антиципация –это:
1. вероятностное прогнозирование;
 2. то же самое, что и апперцепция;
 3. нерефлексивное слушание;
 4. рефлексивное слушание.

Ключи	1-1; 2-2; 3-1; 4-1,2,3; 5-3; 6-3; 7-1; 8-1; 9-2,3,4; 10-1; 11 - 1; 12-2; 13-3; 14-1; 15-1,3; 16-1; 17-1; 18-1; 19-1; 20-1 21-1; 22-1; 23-1; 24-1; 25-4; 26 -4; 27-3; 28 -2,3,4;29 -1; 30-1.
Текущий контроль	
Индекс оценочного средства Б1Б6—10 Б1Б6-11	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 3. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	анализ деловой беседы (психологический аспект)
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно. Студенты работают малыми группами (2-3 чел.) 2.Время, отведенное на процедуру – 60 мин. 3.Использование технических средств –нет.</i>



Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-3 балла)2. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-3 балл);3. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-4 балла); <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p><i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i></p> <p><i>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i></p>

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства <i>Б1Б6—13-16</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 6. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	
Требования к выполнению задания	<p><i>1. Проводится письменно. Студенты работают малыми группами (2-3 чел.)</i></p> <p><i>2. Время, отведенное на процедуру – 60 мин.</i></p> <p><i>3. Использование технических средств – нет.</i></p>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл).2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл).3. Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл).4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл).



	5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	1. При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства <i>Б1Б6—21-16</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 7-9. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Презентация группового проекта на тему «Национальные особенности делового общения (на примере конкретной страны)»</i>
Требования к выполнению задания	Студенты работают группами (3 -4чел.) 2.Время, отведенное на процедуру – 30 мин. 3.Использование технических средств – презентационный материал.
Критерии оценки по содержанию и качеству	Неявка – 0. Критерии оценки: Критерии оценки: информативность, содержательность выступления (0-5 б.), четкая образная речь, без отступлений от языковой нормы (0-10б.); использование в речи профессиональной лексики, фигур речи, этикетных формул (0-5); наличие презентационного материала, соответствующего требованиям (10); полные ответы на вопросы аудитории (5б.) Максимальная сумма баллов - 35 баллов.
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных	1. При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки. 2. Результаты оценочной процедуры представляются



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТиС

Лист 25 из

процедур

обучающимся после обсуждения проекта.