



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики, управления и права

Н.Т.Пироженко

«26» 08 2016 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.ДВ.1.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата**
по направлению подготовки: 40.03.01 Юриспруденция
профиль: Защита прав и законных интересов граждан и юридических лиц
Квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Доцент кафедры философии и социально-гуманитарных знаний		Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М

Оценочные средства рассмотрены и одобрены на заседании кафедры:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
заведующий кафедрой философии и социально-гуманитарных знаний		д.ф.н., профессор Кортунов В.В.

Оценочные средства согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
ст. преподаватель кафедры государственно-правовых дисциплин		Е.В. Фехтел



Примерная тематика типовых контрольных заданий (контрольные точки):

1-я контрольная точка

Примеры ситуационных задач:

Вариант 1

1. Познакомьтесь с фрагментом речи В. О. Ключевского, определите его тему. Определите, к какому роду и виду ораторской речи относится данный текст. Проанализируйте языковые особенности и стиль текста. Сформулируйте целевую установку оратора.

Половину своего второго века пережил наш Московский университет. С усиленным биением пульса будут приветствовать его 12 января 1905 года многочисленные его питомцы, рассеянные по городам и селам пространной России. Каждый из них, подписывая приветственную телеграмму, бодрее освежит свои светлые воспоминания. Старый студент вспомнит, когда он был молод; молодой положит себе завет не забывать родного университета и когда состарится. Разделенные пространством, возрастом, житейскими стезями, убеждениями, все они мысленно сольются в плотную духовную корпорацию, объединенную солидарным нравственным чувством и одинаковыми умственными интересами. (...)

В это пятидесятилетие десятки тысяч студентов вышли из университета и, расходясь по городам и усадьбам отечества, будили местные силы духовными интересами и знаниями, вынесенными из университета. Это был с каждым годом нараставший всеобщий резерв русского просвещения, вербовавшийся из различных общественных состояний. Всеобщность положена была в основу Московского университета его строителями, просвещеннейшим и благороднейшим русским вельможей Шуваловым и светилом европейской науки, архангельским крестьянином Ломоносовым.

2. Ниже приводится первый абзац речи. Отметьте известные Вам элементы композиции: этикетные формулы, «зацепляющий крючок», вступление.

Мм. гг.!

Первое издание трагедии Шекспира «Гамлет» и первая часть сервантесовского «Дон Кихота» явились в один и тот же год, в самом начале XVIII столетия.

Эта случайность нам показалась знаменательной; сближение двух названных нами произведений навело нас на целый ряд мыслей. Мы просим позволения поделиться с вами этими мыслями и заранее рассчитываем на вашу снисходительность. «Кто хочет понять поэта, должен вступить в его область», – сказал Гёте; прозаик лишен всяких прав на подобное требование; но он может надеяться, что его читатели – или слушатели – захотят сопутствовать ему в его странствованиях – в его изысканиях. (И. С. Тургенев).

3. Прочитайте фрагмент из лекции И. П. Павлова. Дедукция или индукция в нём использована?



Вы знаете, то, что мы сейчас делаем, называется опытом или экспериментом. Мы сами создаем условия для явления, а не наблюдаем его, как оно есть. Я сначала не давал собаке есть и убедился, что слюны не было. Затем я положил ей в рот мясной порошок, и слюна потекла. Я команду явлением. Вот такое воздействие на ход явления сообразно с моим умыслом и называется опытом, экспериментом. Если бы я только смотрел, не вмешиваясь активно в дело, то это было бы простое наблюдение.

4. Прочитайте фрагмент представленного текста. Какими аргументами пользуется оратор?

Я кончаю. Криун отсутствует. Вы должны простить ему это. С того момента, как его бесчувственного вытащили из воды с искалеченными ногами, и до сегодняшнего дня протекло четыре месяца. Для него это была сплошная нравственная пытка. Его отсутствие во время прений избавило его, по крайней мере, от тех ударов, которые носили на себе все характерные черты ударов, которые наносятся лежащему.

Я не прошу у вас ни милость, ни снисхождения для него. Я твердо верю, что русское общество своим чутким сердцем давно уже поняло, что в лице Криуна оно имеет дело с гораздо более несчастным, нежели виновным человеком. (Н. П. Карабчевский. Из речи в защиту капитана 2-го ранга К. Криуна).

5. Прочитайте фрагмент из лекции И. П. Павлова. Какой стиль использует оратор? Приведите доказательства сказанному.

Вы знаете, то, что мы сейчас делаем, называется опытом или экспериментом. Мы сами создаем условия для явления, а не наблюдаем его, как оно есть. Я сначала не давал собаке есть и убедился, что слюны не было. Затем я положил ей в рот мясной порошок, и слюна потекла. Я команду явлением. Вот такое воздействие на ход явления сообразно с моим умыслом и называется опытом, экспериментом. Если бы я только смотрел, не вмешиваясь активно в дело, то это было бы простое наблюдение.

6. В представленном фрагменте определите известные вам виды тропов.

На реке он оживал и жил с ней душа в душу. Он любил свою реку, никакой другой стихии своей страны не говорил в песне таких ласковых слов. При переселениях река указывала ему путь, при поселении она – его неизменная соседка: он жался к ней, на её берегу ставил свое жилье, село или деревню. В продолжение постной части года она и кормила его. (В. О. Ключевский).

2. Интерактивная деятельность (Решение ситуационных задач)

Ознакомьтесь с описанием двух речевых ситуаций. Проанализируйте поведение их участников. Каковы причины успеха «молодых людей» в первом примере и коммуникативной неудачи продавца меда во втором?

Укрепление дверей



Как-то раз, открыв дверь на звонок, я заметил, что звонили и соседям, поскольку открыли дверь и они.

На площадке находились двое молодых людей приятной внешности. Один из них обратился к нам со следующей речью:

- Вы, конечно, знаете, что сейчас много квартирных краж. Воры вышибают двери или открывают замок отмычкой за несколько секунд. В качестве защиты мы укрепляем дверные коробки и ставим крепкие двери с замками особой сложности. Стоимость работ от

... до ... в зависимости от используемых материалов. Заказы можно оформить сейчас или по телефону (вручили визитные карточки). Оплата — после сдачи работы заказчику.

Многие в нашем подъезде оформили заказ на предложенную услугу.

Горький мед

Мужчина средних лет проходит по торговому ряду, где продается мед. Подойдя к молодому продавцу, спрашивает: «Скажите, пожалуйста, сколько стоит эта баночка?» А продавец, поднеся открытую баночку к носу покупателя, сказал: «Понюхайте, какой ароматный мед и совсем недорого». На что первый отвечал: «Что вы мне суете под нос, я не собака, чтобы нюхом определять». И прекратил разговор, купив мед у другого продавца, который сразу ответил на вопрос о цене.

По В.П. Шеинову

Оцените следующие материалы и высказывания, приведенные в газете «Аргументы и факты» с точки зрения критерия уместности речи. Содержатся ли в них коммуникативно-речевые ошибки? Какие именно?

Опрос

Что для вас 9 мая?

- 65% День великой победы над фашизмом.
- 15% Воспоминания о собственных дедах и прадедах.
- 12% Траур по миллионам погибших из-за ошибок Сталина.
- 8% Лишний повод выпить.

(«Аргументы и факты», №18-19, 2002 г.)

Мы ушли из Африки, потом из Азии, из Европы, из СНГ. И, видимо, уходить будем до последнего рубежа: Рублевско-Успенского шоссе, ресторана «Царская охота» и горнолыжного центра на Дмитровке. Ну и регионов, где есть нефть, газ и металлы с углем.



(А. Митрофанов: «Аргументы и факты», №18-19, 2002 г.)

Язык недели

По зарубежным СМИ прокатилась волна публикаций о нашей мафии, международным криминальным языком окончательно и бесповоротно назван русский. Отечественные братки со стоном «Чисто подстава!» начали срочно его учить.

(«Аргументы и факты», №17, 2002 г.)

Завороженный фантастическим кружением сотен тысяч птиц в небе, прилетающих в Рим в сезон сбора оливок, Челестино Спада создал серию фотографий «Стая птиц». На них скопления птиц в виде микроскопических точек (словно одухотворенные души птиц!), сливающиеся с клубящимися облаками, окрашенными в нежные золотистые тона, образуют быстро меняющиеся кадры, наполненные гармонией и возвышенным духом.

(«Аргументы и факты», №17, 2002 г.)

Я не так много пишу, чтобы тормозить появление новых имен, – «Речной трамвайчик» для Пугачевой, «Все равно» для Алсу, «Маму» для Дианы Гурцкая, «Шарманку» для Коли Баскова. Да, эти песни достаточно раскрутились, но, чтобы написать песню, которая будет популярна у молодежи, надо быть молодым человеком.

(Из интервью с И. Крутым: «Аргументы и факты», №17, 2002 г.)

Нынешняя имперская ностальгия на самом деле платоническая: величия хотят многие, но оплачивать из своего кармана не готов никто. Родители выкладывают тысячи долларов, чтобы «отмазать» сыновей от армии.

(Из статьи И. Яковенко «Нас губит мания величия»: «Аргументы и факты», №18-19, 2002 г.)

Ознакомьтесь с фрагментом из выступления Андрея Дмитриевича Сахарова на форуме «За безъядерный мир, за выживание человечества», состоявшемся 14 – 16 февраля 1987 г. в г. Москве. Какие стороны этой речи вам представляются наиболее удачными? К каким аргументам прибегает оратор? Определите их характер? Есть ли в речи Сахарова коммуникативные ошибки?

«Ядерное оружие разделяет человечество, угрожает ему. Но есть мирное использование ядерной энергии, которое должно способствовать объединению человечества. Разрешите мне сказать несколько слов по этой теме, связанной с основной целью форума.

В эти дни в выступлениях участников много раз упоминалась катастрофа в Чернобыле, явившаяся примером трагического взаимодействия несовершенства техники и человеческих ошибок.

Нельзя тем не менее переносить на мирное использование ядерной энергии то неприятие, которое люди вправе иметь к ее военным применениям. Человечество не может обойтись



без ядерной энергетики. Мы обязаны поэтому найти такое решение проблемы безопасности, которое полностью исключило бы возможность повторения чего-либо подобного чернобыльской катастрофе в результате ошибок, нарушения инструкций, конструктивных дефектов и технических неполадок.

Такое кардинальное решение – размещение ядерных реакторов под землей на глубине, исключающей выделение радиоактивных продуктов в атмосферу при любой мыслимой аварии. При этом будет также обеспечена ядерная безопасность в случае войны, ведущейся без использования ядерного оружия. Особенно существенно иметь полную безопасность для теплофикационных станций, располагаемых вблизи больших городов. Идея подземного расположения ядерных реакторов не нова, против нее выдвигаются соображения экономического характера. На самом деле с использованием современной землеройной техники цена будет, как я убежден, приемлемой. Жалеть же деньги на предотвращение радиационных катастроф нельзя. Я считаю, что мировая общественность, обеспокоенная возможными последствиями мирного использования ядерной энергии, должна сосредоточить свои усилия не на попытках вовсе запретить ядерную энергетику, а на требовании обеспечить ее полную безопасность.»

2-я контрольная точка:

Примерная тематика докладов для написания индивидуальной презентации:

1. Проблема дефиниции понятия "риторика". Предмет риторики и ее разделы. Место риторики в современном гуманитарном образовании.
2. Основные этапы становления и развития риторики. Античная риторика.
3. Становление и развитие отечественной риторики.
4. Охарактеризуйте современное состояние риторики как науки в соответствии с прочитанной вами литературой в этой области.
5. Современные школы риторики: представители, краткая характеристика.
6. Общая и частные риторики. Риторика теоретическая и прикладная.
7. Принципы и правила эффективного общения: проблема определения и соотношения понятий; правила Аристотеля, постулаты Х. Грайса, Р. Лакофф и др. Понятие риторической этики.
8. Риторика и лингвистическая прагматика: преемственность наук, основные понятия (речевое событие, речевая ситуация, речевая стратегия и др.). Выбор стратегий и тактик в профессиональных ситуациях общения.
9. Критерии эффективности речевого общения. Коммуникативные неудачи и их причины. Барьеры в речевом общении.



10. Классический риторический канон. Инвенция.
11. Диспозиция как учение о композиционном построении речи. Методы изложения материала.
12. Понятие риторического приема. Конвергенция (взаимодействие) риторических приемов.
13. Проблема классификации риторических приемов.
14. Троп и его разновидности. Дискуссионные вопросы в современной теории тропов.
15. Аргументация и доказательство (соотношение понятий). Структура и виды доказательств. Логические требования к аргументации и их нарушения.
16. Рациональная и иррациональная аргументация. Техника аргументации.
17. Запоминание речи. Виды памяти. Законы запоминания. Работа над улучшением памяти.
18. Особенности и техника звучащей речи. Искусство произнесения речи: способы установления и поддержания контакта с аудиторией, прямое и косвенное общение. Импровизация и экспромт.
19. Типы аудитории и типы ораторов: краткая характеристика классификаций.
20. Образ ратора как система свойств личности. Основные требования к поведению говорящего.
21. Этапы подготовки к устному публичному выступлению.
22. Роды и виды красноречия (их краткая характеристика).
23. Риторический портрет одного из выдающихся ораторов (по выбору).
24. Деловая беседа: понятие, функции, разновидности. Этапы проведения деловой беседы, их характеристика.
25. Светская беседа: понятие, функции, этапы проведения и их характеристика.
26. Спор и его разновидности. Психологические принципы и стратегии ведения спора. Общие требования, предъявляемые к спору.
27. Некорректные приемы ведения спора и техника их нейтрализации.
28. Риторический идеал: понятие, типы, компоненты. Особенности русского риторического идеала.



29. Понятие речевого манипулирования. Стратегии и тактики защиты от манипулятивного воздействия.

30. Поведение в конфликтных ситуациях.

3-я контрольная точка

Примерные тестовые задания:

1. Риторика – это:

- а) теория ораторского искусства и красноречия;
- б) одна из новейших наук в истории человечества;
- в) искусство и наука об умении выразительно говорить.

2. Сочинение Аристотеля о науке красноречия имеет название:

- а) «Риторика»;
- б) «Об ораторе»;
- в) «Брут, или О знаменитых ораторах»;
- г) «Риторические наставления».

3. Развитие древнегреческого красноречия связано с именем:

- а) Цицерона;
- б) Квинтилиана;
- в) Аристотеля.

4. Средневековые риторика писались на языке:

- а) греческом;
- б) латыни;
- в) санскрите;



г) иврите.

5. В риторике римляне больше всего ценили:

- а) искусство убеждать;
- б) искусство хорошо говорить;
- в) искусство украшать речь.

6. Софисты – это:

- а) учителя риторики;
- б) учащиеся риторических школ;
- в) создатели теории риторики.

7. Временем расцвета русской риторики считается:

- а) первая половина XIX века;
- б) конец XVII века;
- в) начало XVIII века.

8. Автором самой ранней из дошедших до нас риторик считается:

- а) Михаил Иванович Усачев;
- б) Феофан Прокопович;
- в) Великолуцкий Макарий;
- г) Михаил Васильевич Ломоносов.

9. В начале XIX века в России возникает риторика:

- а) устная и письменная;
- б) высокая и низкая;



в) общая и частная.

10. Соотнесение автора и названия учебников, по которым велось преподавание в учебных заведениях:

Иван Степанович Рижский а) «Опыт риторики»;

Алексей Федорович Мерзляков б) «Краткая риторика»;

Михаил Михайлович Сперанский в) «Риторика»;

Николай Федорович Кошанский г) «Правила высшего красноречия».

11. В России академическое красноречие зародилось в:

- а) XVIII веке;
- б) XVI веке;
- в) XIX веке.

12. До реформы 1864 г. В России распространения не имело:

- а) академическое красноречие;
- б) судебное красноречие;
- в) духовное красноречие.

13. Социально-политическое красноречие – выступления, посвященные вопросам:

- а) здравоохранения, медицины;
- б) экономики, права;
- в) этики, права.

14. К социально-бытовому красноречию относится:

- а) защитительная речь;
- б) юбилейная речь;
- в) агитаторская речь.

15. Духовное красноречие изучает специальная наука о христианском церковном проповедничестве:

- а) теология;



б) пропедевтика;

в) гомилетика.

16. К составляющим классической композиции не относится:

а) конец речи;

б) главная часть;

в) план;

г) вступление.

17. Этикетная формула – это...

18. Мысленное установление сходства или различия предметов по существенным и несущественным признакам – это такая форма изложения, как:

а) анализ;

б) сравнение;

в) синтез;

г) обобщение.

19. Законом формальной логики не является:

а) тождества;

б) противоречия;

в) исключенного третьего;

г) достаточного основания.

20. Прием изложения материала, при котором от общих положений и правил переходят к частному, конкретному, называется:

а) дедукцией;



б) индукцией;

в) аналогией.

21. Аргументы делятся на:

а) логические и алогические;

б) эмпирические и теоретические;

в) убедительные и неубедительные.

22. Свободная композиция выступления предполагает:

а) импровизацию текста;

б) отсутствие каких-либо элементов композиции;

в) отсутствие всех элементов развернутой композиции.

23. К способу связи ораторской речи можно отнести:

а) анафору;

б) антитезу;

в) метафору.

24. Скоростью произношения звуков, слогов, слов в единицу времени называется:

а) сила голоса;

б) темп речи;

в) высота голоса.

25. Дикционные трудности можно преодолеть благодаря:

а) чтению скороговорок;

б) умению «держаться паузу»;



в) замедленному темпу речи.

4-я контрольная точка

Примерная тематика задач для написания группового проекта.

Научно-исследовательский проект. Групповой проект.

Включает в себя обоснование актуальности выбранной темы, постановку задачи исследования, обязательное выдвижение гипотезы с последующей ее проверкой, обсуждение и анализ полученных результатов.

При выполнении проекта должны использоваться методы современной науки: лабораторный эксперимент, моделирование, социологический опрос и др. Форма конечного продукта - презентация проекта.

1. Основные этапы становления и развития риторики. Античная риторика.
2. Становление и развитие отечественной риторики.
3. Охарактеризуйте современное состояние риторики как науки в соответствии с прочитанной вами литературой в этой области.
4. Современные школы риторики: представители, краткая характеристика.

Типовые практические задания

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС
Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации
	Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации
	Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации
	Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации
Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи
	Тема 6. . Совершенствование навыков слушания
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения
	Тема 8. Совершенствование навыков письма
	Тема 9. Психологические аспекты переговорного процесса.

Основная литература

1. Методические указания по освоению дисциплины «Технологии делового общения»/ Н.М.Зорина, З.А.Кирееenkova; Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014;
2. Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Кирееenkova, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015
3. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
4. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
5. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
6. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

Дополнительная литература

1. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Пospelова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>
3. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Режим доступа: <http://window.edu.ru/>



3. Научная электронная библиотека e-library. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотека IQlib. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru/>
6. Электронная библиотечная система Book.ru. Режим доступа: <http://www.book.ru/>
7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.