



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института  
Сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021  
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021  
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021  
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

***ДУД.01.03 КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

**основной образовательной программы среднего профессионального образования –  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности: 38.02.07 Банковское дело  
Квалификация: *специалист банковского дела*  
год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<b><i>К.ф.н., доцент Лабикова Р.Н.</i></b>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППССЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<b><i>Баранова А.А.</i></b>



## 1. ПАСПОРТ ФОНДА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими званиями и умениями:

### **Знание:**

языковых норм литературного языка,  
основ культуры речи,  
орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения,  
правил делового общения.

### **Умение:**

определять требования к культуре речи и деловому общению,  
правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка.  
применять знания правил делового общения в различных ситуациях

Освоение содержания учебной дисциплины «Культура речи и делового общения» обеспечивает достижение студентами следующих **результатов:**

### **личностных:**

- воспитание уважения к русскому языку, осознание связи языка и культуры делового общения;
- способность к речевому самоконтролю; оцениванию устных и письменных высказываний с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
- готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- способность к самооценке на основе наблюдения за собственной речью, потребность речевого самосовершенствования в процессе делового общения;

### **предметных:**

- владение всеми видами речевой деятельности: аудированием, чтением (пониманием), говорением, письмом;
- владение языковыми средствами в период делового общения — умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
- овладение нормами речевого поведения в различных ситуациях межличностного и межкультурного делового общения;

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет в форме анализа освоения теоретических вопросов курса и анализа практического материала, тестирования и подготовки **проекта-презентации**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения	Формы и методы контроля и
---------------------	---------------------------



<b>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>оценки результатов обучения</b>
<b>Знание:</b>	Тренин, деловая игра Оценка творческой работы с текстом, написание собственного рассуждения. Оценка тестирования. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: сообщений Оценка составления резюме и др. документов
языковых норм литературного языка	
основ культуры речи	
орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения	
правил делового общения	
<b>Умение:</b>	Тренин, деловая игра Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: портфолио, рефератов, работы над проектом
определять требования к культуре речи и деловому общению	
правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка	
применять знания правил делового общения в различных ситуациях	

## **2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Предметом оценки являются умения и знания.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- для текущего контроля – практические и самостоятельные работы, итоговое тестирование, работа над проектом;
- для промежуточной аттестации – дифференцированный зачет (2 сем.).

### **2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1 Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

2 Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия



- 3 Что входит в классификацию невербальных средств общения?  
А) кинесика  
Б) патетика  
В) проксемика
- 4 Что не относится к невербальным средствам общения?  
А) походка  
Б) пауза  
В) просьба
- 5 Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?  
А) мимика  
Б) беседа  
В) визуальный контакт
- 6 Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...  
А) кинесические средства общения  
Б) просодические средства общения  
В) такесические средства общения
- 7 Просодические средства общения связаны с (со) ...  
А) прикосновением  
Б) тембром голоса  
В) взглядом
- 8 Что не относится к такесическим средствам общения?  
А) рукопожатия  
Б) похлопывание по плечу  
В) движения руками (жесты)
- 9 Похлопывание по плечу возможно при ...  
А) моральной поддержке человека  
Б) равенстве социального положения участников общения  
В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению  
Г) встрече с коллегами по работе
- 10 Доминирующее рукопожатие – это значит ...  
А) рука сверху, ладонь развернута вниз  
Б) рука снизу, ладонь развернута вверх  
В) обе ладони находятся в вертикальном положении  
Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении
11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...  
А) забывчивости  
Б) лжи  
В) враждебности
12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...  
А) интервью  
Б) деловая беседа  
В) деловые переговоры
13. К особенностям деловых переговоров относят ...  
А) взаимозависимость участников переговоров  
Б) разнородность интересов сторон  
В) обострение отношений с партнерами



14. Стратегии ведения переговоров – это ...
- А) позиционный торг
  - Б) разрешение сложившегося конфликта
  - В) взаимный учет интересов участников
15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
- А) мягкий
  - Б) средний
  - В) жесткий
16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:
- А) повестка дня
  - Б) порядок принятия решений
  - В) этапы ведения переговоров
17. Успех переговоров определяет ...
- А) знание предмета обсуждения
  - Б) владение техникой ведения переговоров
  - В) умение перебивать собеседника
18. Стадии переговорного процесса – это ...
- А) подготовка к переговорам
  - Б) оценка внешности партнеров по переговорам
  - В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
  - Г) процесс переговоров
19. Основная функция речевого этикета – ...
- А) переход к внешней речи
  - Б) снятие агрессии
  - В) передача смысла высказывания
20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
- А) конфликт внутриличностный
  - Б) конфликт межличностный
  - В) конфликт между организациями или группами
21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...
- А) конфликт по горизонтали
  - Б) конфликт по вертикали
  - В) конфликт смешанного типа
22. Наиболее распространенные типы конфликтов –
- А) конфликты по горизонтали
  - Б) конфликты по вертикали
  - В) конфликты смешанного типа
23. К позитивным функциям конфликта относятся
- А) получение новой информации об оппоненте
  - Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
  - В) стимулирование к изменениям и развитию
24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...
- А) конструктивный
  - Б) деструктивный



- В) объективный
25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
- А) силовое давление  
Б) уговоры  
В) невмешательство
26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от
- А) адекватности восприятия конфликта  
Б) открытости и эффективности общения  
В) количества отрицательных эмоций
27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
- А) конкуренции  
Б) сотрудничества  
В) компромисса  
Г) приспособления
28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...
- А) компромисса  
Б) конкуренции и соперничества  
В) сотрудничества  
Г) уклонения

### Критерии оценивания ответа студента

Оценка «отлично»	Студент достиг повышенного уровня сформированности знаний и умений. Успешно осветил на теоретический блок вопросов. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные преподавателем по практической части. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание практического материала с теоретической частью ответа. Анализ произведен полностью.
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные стилистические ошибки. Студент выполнил рекомендации, данные преподавателем по практической части. Приложения в основном связаны с теоретической частью. Анализ произведен.
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в ходе ответа не везде связано с приложением. Допускаются практические, стилистические ошибки. Студент не полностью выполнил задание, данное в практической части. Анализ произведен слабо.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе. Студент выполнил не все практические задания, рекомендованные преподавателем (менее 70%). Анализ не произведен



**План-сценарий проведения  
практического занятия по дисциплине  
«Культура речи и делового общения»**

**Вид занятия – обобщение**

**Форма занятия - деловая игра: «Деловой прием в ...стране»**

**Обоснование**

Деловая игра - средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности.

Деловая игра активизирует учебный процесс и, по сравнению с традиционной формой проведения практических занятий, имеет ряд преимуществ:

-она обуславливает заинтересованность каждого из ее участников в более глубоком познании изучаемой проблемы;

-предоставляет им возможность формировать и повышать профессиональное мастерство преподавателей, благодаря необходимости в решении педагогических проблем, смоделированных содержанием конкретных игр;

-способствует формированию таких качеств личности: как дисциплинированность, ответственность, чувство долга, умение взаимодействовать с коллективом, обеспечивает большую эмоциональную включенность обучаемых в образовательный процесс.

Деловая игра – это способ обучения через проживание специально смоделированной ситуации, позволяющей раскрыть и закрепить необходимые в учебе знания, умения и навыки по деловому приему делегации определенной страны.

Для того, чтобы действия в период проведения делового приема одной стороны не вызвали недоумение и не были неправильно истолкованы, необходимо учитывать национальные различия и изучать правила, которыми пользуются при ведении переговоров в соответствующей стране. Сегодняшнее занятие позволит нам познакомиться с особенностями делового приема в определенной стране

**Общая цель деловой игры:**

Более глубокое познание изучаемой проблемы; через моделирование конкретных ситуаций в деловой игре формирование профессионально-ориентированных навыков

**Обучающие:**

1. Формирование умений и навыков по теории и практике делового общения в области основ межкультурных связей;

2. Углубление теоретической и практической подготовки обучающихся в области теории и практике делового общения

3. Освоение информационных технологий при групповой подготовке к игре по технологии делового общения с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики

**Развивающие:**

1. Развитие навыков публичного выступления;



2. Развитие критического мышления, умения верно выстраивать подаваемый материал;

3. Выработка у студентов умения и навыков делового общения, решения национально-значимой сложной управленческой проблемы;

Воспитательные

1. Воспитание познавательного интереса к изучаемому предмету;

2. Развитие коммуникативной культуры (умение общаться, вести монологическую, диалогическую речь)

3. Воспитание уважительного отношения к деловой культуре народов мира.

4. Уметь учитывать международную, межкультурную и межрелигиозную специфику, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как участника делового общения

Домашнее задание предыдущего занятия:

Подготовить презентацию по деловому общению в выбранной стране. Отметить специфику ведения деловых переговоров. Студент в ходе презентации рассказывает об особенностях приема в стране, подтверждая рассказ слайдами. (Приветствуются элементы декора (одежда, сувениры, кулинария, невербалика и т.п.), отражающие специфику культуры представляемой страны)

Ход занятия.

Вступление:

Преподаватель: Добрый день. Сегодня мы проводим итоговое занятие по дисциплине «Культура речи и делового общения»

Оно будет проводиться в форме деловой игры «Деловой прием в ... стране».

Студенты заранее выбрали страну, на примере которой презентуют особенности деловой коммуникации в Восточной, Западной деловых культурах.

Ход выступления проходит по следующему плану:

1. Встреча и приветствие

2. Знакомство

3. Имена и титулы. Формальности.

4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)

5. Предостережения (Следует избегать...)

6. Одежда

7. Подарки

8. Место переговоров

9. Общение

10. Ведение переговоров

11. Завершение. Подведение итогов

12. Прощание

13. Проводы делегации





## ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### Учебно - методическое и информационное обеспечение

#### Список рекомендуемой литературы

##### Основная литература

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2019. - 424 с. - (Бакалавриат)
2. Маслов, В. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Маслов. - М.: Флинта, 2017. - 81 с. - 978-5-9765-0919-1. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58009>.
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518222>
4. Рудь, Л. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Рудь, И. П. Кудреватых, В. Д. Стариченок. - Минск: Вышэйшая школа, 2018. - 272 с. - 978-985-06-1883-2. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110083>.
5. Самыгин С.И. Деловое общение : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Антикризисное управление", "Менеджмент организации", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М. : Кнорус, 2018. - 436 с. - Библиогр.: С. 429-436
6. Хлюстова, Т. В. Культура речи в официально-деловой сфере [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Хлюстова. - М.: Издательство РГАУ-МСХА, 2019. - 63 с. - 978-5-9675-0404-4. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145041> (дата обращения 04.12.2020).
7. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

##### Дополнительная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=444527>
2. Руднев В.Н., Егоров П.А. Основы этики и эстетики./ Учебное пособие. – М.: КноРус, 2019 Режим доступа <http://www.book.ru/book/916679>

##### Ресурсы Интернет

Электронно-библиотечная система. Адрес сайта:

<http://www.biblioclub.ru>.

<http://www.book.ru>

<http://znanium.com>

[www.ruscorgo.ru](http://www.ruscorgo.ru) (Национальный корпус русского языка — информационно-справочная

система, основанная на собрании русских текстов в электронной форме).

[www.spravka.gramota.ru](http://www.spravka.gramota.ru) (Справочная служба русского языка).

[www.slovari.ru/dictsearch](http://www.slovari.ru/dictsearch) (Словари. ру).

[www.gramota.ru/class/coach/tbgramota](http://www.gramota.ru/class/coach/tbgramota) (Учебник грамоты).



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

СК РГУТИС

[www.gramma.ru](http://www.gramma.ru) (сайт «Культура письменной речи», созданный для оказания помощи

в овладении нормами современного русского литературного языка и навыками совершенствования устной и письменной речи, создания и редактирования текста).

[www.spravka.gramota.ru](http://www.spravka.gramota.ru) (сайт «Справочная служба русского языка»).