

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(Филиал ТИУ в г. Ноябрьске)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

дисциплины:	Деловая коммуникация в профессиональной сфере
направление подготовки:	21.03.01 Нефтегазовое дело
направленность:	Эксплуатация и обслуживание объектов добычи газа, газоконденсата и подземных хранилищ
форма обучения	очно-заочная

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с утвержденным учебным планом от 22. 04.2019 г. и требованиями ОПОП 21.03.01 Нефтегазовое дело к результатам освоения дисциплины «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры прикладной математики и естественнонаучных дисциплин

Протокол № 9 от «15» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой О.С. Тамер



СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой



А.В. Козлов

«15» мая 2019 г.

Фонд оценочных средств разработал:

Н.К. Мартыненко, д.и.н., профессор кафедры ПМЕНД



## 1. Результаты обучения по дисциплине

Таблица 1.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»	УК-3.3 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	<b>Знать:</b> способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия (31)
		<b>Уметь:</b> в практической деятельности установить контакт в целях успешного межличностного взаимодействия (У1)
		<b>Владеть:</b> технологиями установления контакта в процессе межличностного взаимодействия (В1)
	УК-3.5 Самопрезентация, составление автобиографии	<b>Знать:</b> лингвистические и психолингвистические основы публичного выступления как формы делового общения (32)
		<b>Уметь:</b> осуществлять подготовку к публичной речи (У2)
	<b>Владеть:</b> навыками подготовки и эффективного проведения публичного выступления, основанного на законах риторики (В2)	
УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»	УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	<b>Знать:</b> общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров (33)
		<b>Уметь:</b> продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации (У3)
		<b>Владеть:</b> навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации (В3)
УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	<b>Знать:</b> основные категории и понятия, специфику, структуру и формы деловой коммуникации, этический аспект деловой коммуникации (34)	

		<p><b>Уметь:</b> реализовывать в практике общения знания об основных формах устной и письменной деловой коммуникации с соблюдением этики делового общения (У4)</p> <p><b>Владеть:</b> основными формами устной и письменной деловой коммуникации с соблюдением этики делового общения (В4)</p>
УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»	УК-5.8 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> состояние современного русского языка, основные литературные нормы и их особенности; типы речевой культуры в деловом общении (З5)</p>
		<p><b>Уметь:</b> применять на практике основные литературные нормы в формах устной и письменной деловой коммуникации (У5)</p>
		<p><b>Владеть:</b> навыком осуществления на практике устной и письменной форм деловой коммуникации в соответствии с основными литературными нормами русского языка (В5)</p>
ОПК-7 «Способен анализировать, составлять и применять техническую документацию, связанную с профессиональной деятельностью, в соответствии с действующими нормативными правовыми актами»	ОПК-7.3 Составление распорядительной документации производственного подразделения в профильной сфере профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации (З6)</p>
		<p><b>Уметь:</b> самостоятельно составлять распорядительную документацию (У6)</p>
		<p><b>Владеть:</b> навыками составления распорядительной документации разных жанров (В6)</p>

## 2. Формы аттестации по дисциплине

2.1. Форма промежуточной аттестации: зачет

Способ проведения промежуточной аттестации: устный зачет

2.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 2.1

№ п/п	Форма обучения		
	ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	Устный и письменный опрос, творческие проекты, тестирование, собеседование	Устный и письменный опрос, презентация творческого задания, контрольная работа	Устный и письменный опрос, творческие проекты, тестирование, собеседование
2	Устный и письменный опрос.	Устный и письменный опрос, презентация	Устный и письменный опрос.

	Презентация творческого задания, кейс-задачи, тестирование	творческого задания, контрольная работа	Презентация творческого задания, кейс-задачи, тестирование
3	Устный и письменный опрос, тестирование	Устный и письменный опрос, презентация творческого задания, контрольная работа	Устный и письменный опрос, тестирование
4	Устный письменный опрос, деловая игра, презентация творческого задания	Устный и письменный опрос, презентация творческого задания, контрольная работа	Устный письменный опрос, деловая игра, презентация творческого задания

### 3. Результаты обучения по дисциплине, подлежащие проверке при проведении текущей и промежуточной аттестации

Таблица 3.1

№ п/п	Структурные элементы дисциплины/		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Предмет изучения дисциплины	УК-3.5 УК-4.1	Устный опрос	Вопросы к зачету
2	1	Типы речевой культуры в деловом общении	УК-3.5 УК-4.1	Устный и письменный опрос, творческие задания, тестирование	Вопросы к зачету
3	1	Лексические и фразеологические нормы русского литературного языка.	УК-3.5 УК-4.1.	Устный и письменный опрос, творческое задание, тестирование	Вопросы к зачету
4	1	Грамматические (морфологические и синтаксические) нормы русского литературного языка.	УК-3.5 УК-4.1	Устный и письменный опрос, работа в малых группах, тестирование	Вопросы к зачету
5	2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	УК-3.3 УК-4.2	Устный опрос	Вопросы к зачету
6	2	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Барьеры общения.	УК-3.3 УК-4.2	Устный опрос, кейс-задания, деловая игра	Вопросы к зачету

7	2	Речевая самопрезентация в деловом общении	УК-3.3 УК-4.2	Деловая игра	Вопросы к зачету
8	3	Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Жанры письменного делового общения.	ОПК-7.3	Устный и письменный опрос, деловая игра, тестирование	Вопросы к зачету
9	3	Виды устных форм деловой коммуникации. Их типы и специфика.	ОПК-7.3	Кейс-задания, деловая игра	Вопросы к зачету
10	3	Основные виды деловых и коммерческих документов	ОПК-7.3	Устный и письменный опрос, тестирование	Вопросы к зачету
11	3	Виды устных форм делового взаимодействия	ОПК-7.3	Деловая игра, тестирование	Вопросы к зачету
12	4	Публичное выступление как форма делового общения	УК-5.8	Презентация творческого задания	Вопросы к зачету

#### 4. Фонд оценочных средств

4.1. Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по дисциплине включает в себя оценочные средства для текущей аттестации и промежуточной аттестации.

4.2. Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

- вопросы для подготовки к практическим занятиям, собеседований (Приложение 1)
- комплект типовых заданий по темам дисциплины (Приложение 2)
- комплект кейс-заданий/деловых игр (Приложение 3)
- комплект тем контрольных работ (Приложение 4)
- комплект групповых и/или индивидуальных творческих заданий (Приложение 5)
- комплект вопросов к зачету (Приложение 6)
- комплект тестовых заданий по темам дисциплины (размещены в системе EDUCON)

4.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к зачету

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра межкультурной коммуникации

**Вопросы для коллоквиумов (практических занятий), собеседований**  
по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

**Раздел 1.**

**Тема 1. Предмет изучения дисциплины «Русский язык и деловая коммуникация»**

1. Предмет изучения: русский язык и деловая коммуникация как вузовский курс, включающий знание нескольких разделов лингвистики, – современного русского литературного языка, культуры речи, стилистики, риторики и речевого этикета.
2. Современный русский литературный язык, его структура (разделы). Формы существования, свойства (особенности) и стилистическое расслоение русского литературного языка.
3. Русский национальный язык, его структурные подсистемы, находящиеся за рамками литературного языка: диалекты (говоры), просторечие, жаргоны (профессионализмы, арго, сленг).

**Тема 2. Типы речевой культуры в деловом общении**

1. Понятие культуры речи в деловом общении. Речь как язык в действии. Речь устная и письменная. Образцовая речь, качества образцовой речи: правильность, логичность, точность, уместность, доступность, краткость, богатство, благозвучие, образность, выразительность, содержательность речи.
2. Понятие “норма”. Нормы русского литературного языка: орфоэпические (произносительные, в том числе акцентологические), лексические, фразеологические, синтаксические, орфографические и пунктуационные, а также стилистические. Языковые варианты, их виды.
3. Речевые и неречевые ошибки. Типы речевых ошибок. Неречевые (фактические, логические) ошибки, проявляющиеся в речи.

**Тема 3: Лексические нормы русского литературного языка**

1. Слово как основная единица языка, признаки слова. Содержание слова: лексическое значение и грамматическое значение; эмоциональный, оценочный, экспрессивный, стилистический компоненты.
2. Лексические нормы и виды лексических ошибок: смешение слов, близких по значению; смешение слов, близких по звучанию; смешение слов-паронимов; нарушение семантической (лексической) сочетаемости слов; плеоназмы и тавтология (смысловая избыточность); неустранимая многозначность; слова-паразиты; словосочинительство.
3. Толковые словари, словари синонимов, антонимов, паронимов, сочетаемости слов, иностранных слов и др.

**Тема 4: Грамматические нормы русского литературного языка**

1. Морфологические нормы и виды морфологических ошибок при образовании (выборе) форм существительных (категории рода, числа, падежа); прилагательных (краткие и полные формы, степени сравнения); местоимений; числительных (склонение, сочетание собирательных числительных, формы числительных *оба, полтора, полтораста, 40, 90, 100*); глаголов и особых форм глагола (“недостаточные”, “изобилующие” и разноспрягаемые глаголы, супплетивные способы образования видовых пар глаголов, ошибки в причастиях и деепричастиях).

2. Синтаксические нормы и виды синтаксических ошибок: неправильный порядок слов; местоименное дублирование подлежащего; свободный (независимый) деепричастный оборот; нарушение норм управления, согласования подлежащего и сказуемого, определяемого слова и определения; неправильный выбор союза; смешение прямой и косвенной речи и др.
3. Пунктуация. Словари: сочетаемости слов, управление в русском языке.

## **Раздел 2**

### **Тема 5. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере**

1. Понятие о деловом общении. Структура делового общения (коммуникативная сторона, интерактивная и перцептивная), их социально-психологические механизмы. Функции делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Принципы делового общения («коммуникативный кодекс»).
4. Стили общения (ритуальное, манипулятивное, гуманистическое).

### **Тема 6, 7. Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности невербальных средств коммуникации**

1. Деловое общение как обмен информацией.
2. Речевая деятельность, структура речевой деятельности.
3. Технология эффективной речевой коммуникации (умение слушать, виды слушания; типы вопросов и ответов в речевой коммуникации).
4. Роль культуры речи в эффективности деловой коммуникации.
5. Роль невербальных средств общения и их классификация (кинестические средства, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические средства).

## **Раздел 3**

### **Тема 8., 9, 10. ОДС как основа устных и письменных форм делового общения.**

#### **Письменные формы делового общения. Деловая переписка.**

1. Основные этапы формирования русского делового письма.
2. Основные черты официально-делового стиля (точность толкования, стандартность и детальность изложения).
3. Сфера функционирования стиля, жанровое разнообразие.
4. Языковые нормы письменного делового общения.
5. Языковые формулы официальных документов.
6. Классификация документов.

## **Раздел 4**

### **Тема 11. Формы устной деловой коммуникации и публичного выступления.**

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: подготовительные мероприятия; структура беседы: начало беседы; информирование присутствующих; обсуждение проблемы, обоснование выдвигаемых положений; приемы аргументации; завершение беседы, принятие решений. Виды деловых бесед.
1. Совещание как форма деловой коммуникации: подготовка к проведению делового совещания; ведение делового совещания; организация и ведение дискуссий; этапы принятия решений; завершение делового совещания и составление его протокола.
2. Деловая беседа по телефону: правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; когда звоните вы. Приемы рационализации телефонного общения.

### **Тема 12. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений**

1. Технология подготовки публичного выступления. Режиссура публичного выступления.



2. Аргументация как логико-коммуникативная процедура.  
Структура и типы аргументации. Аргументация и убеждение. Рациональное и эмоциональное воздействие в деловом общении.
3. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией.
4. Презентационная речь. Требования к технической составляющей презентации, использование технических средств в презентационной речи.

### Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос, подтверждает его примерами, речь соответствует нормам русского литературного языка
4 балла	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но допускает неточности при ответе на вопросы
1 -3 балл	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки
0 баллов	выставляется обучающемуся, если он не усвоил изучаемую тему, не владеет терминологией, не может сформулировать и обосновать теоретические положения темы

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев  
 \_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра межкультурной коммуникации

**Комплект типовых заданий (фрагмент)**  
по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

**Тема 2: Типы речевой культуры в деловом общении**

Задание 1. Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их:

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

Задание 2. Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь толковыми словарями.

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация; менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

Задание 3. Раскройте скобки и выберите правильное слово из паронимов.

1. Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем). 2. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке. 3. Фирма строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей. 4. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы. 5. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков. 6. Необходимо вести хозяйство (экономными — экономичными — экономическими) методами.

Задание 4. Образуйте форму именительного падежа множественного числа.

Директор, архитектор, компрессор, сорт, рапорт, слесарь, отпуск, ордер, сектор, штемпель, вектор, диспетчер, допуск, редактор, табель, цех, корм, квартал, отгул, шофер, месяц, инструктор, бухгалтер, брокер, дилер, ректор, профессор, порт.

Задание 5. Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к

лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. Соответственно (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников ЗАГСа денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей. 8. Просим сообщить дополнительные сведения относительно (изменения в финансировании) нашего предприятия.

Задание 6. Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги *благодаря, ввиду, вследствие* с учетом их лексического значения.

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена ... затопления части набережной ремонтные работы приостановить. 4.... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6. ... активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.

### Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полностью выполнил предложенные задания, соблюдая нормы русского литературного языка
4 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил учебный материал, выполнил предложенные задания, допустил нарушение норм русского литературного языка
3 балла	выставляется обучающемуся, если он частично усвоил материал, допущено значительное количество ошибок
1-2 балла	выставляется обучающемуся, если обучающийся не усвоил изучаемую тему, не владеет терминологией и практическими навыками проверки соответствия норме той или иной единицы языка

### Тема: Основные виды деловых и коммерческих документов

Задание: напишите документы, соответствующие коммуникативной ситуации:

I.

1. Попросите направить Вас на курсы повышения квалификации, так как Вам нужно всесторонне освоить установленную в цехе систему N.

2. Проинформируйте руководителя, что в процессе сортировки готовой продукции (дата) был обнаружен брак в производстве деталей X партии N.

3. Попросите партнеров сообщить Вам о ходе исполнения обязательств по отгрузке продукции по договору поставки N.

4. Сообщите партнёрам, что Вы задерживаете поставку готовой продукции из-за ЧП на железнодорожной линии (обрыв электросвязи).

5. Продукция (услуги), реализованная вашей фирмой по безналичному расчету / в рассрочку, осталась неоплаченной к установленному сроку. Сообщите партнёру, что, если долг не будет погашен в течение месяца, Ваша фирма будет требовать оплаты счета через суд.

II. Определите вид приведенных ниже коммерческих писем (запрос/ответ на запрос; предложение (оферта)/ответ на предложение; рекламация/ответ на рекламацию). Напишите ответ на эти письма.

1. Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в апреле с.г., высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии чугунных ванн с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.

2. Благодарим за каталог, который Вы прислали, и сообщаем, что мы заинтересованы в импорте термостатов с интегрированным датчиком температуры «Schroff». Просим сделать нам предложение на 100 термостатов с приложением всех необходимых чертежей и указанием рода упаковки. Ввиду того что термостаты нам нужны срочно, просим указать в предложении кратчайший срок, в который Вы сможете отгрузить, по крайней мере, половину указанного количества.

### Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, нет ошибок при выполнении заданий контрольной работы.
4 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил учебный материал, допустил ряд ошибок, свидетельствующих о незнании грамматических норм той или иной части речи.
3 балла	выставляется обучающемуся, если он в значительной степени не усвоил материал, допустил большое количество ошибок в определении грамматических значений слов или в образовании их форм.
1-2 балла	выставляется обучающемуся, если студент не усвоил изучаемую тему, не владеет практическими навыками проверки соответствия норме форм слов определенных частей речи.

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев  
\_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное  
 учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
 Институт сервиса и отраслевого управления  
 Кафедра межкультурной коммуникации

**Комплект деловых игр**  
 по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

**1. Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата (№1)**

Цель игры — проверить коммуникативные навыки участников в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации), навыки монологической речи.

На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками, коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы совпадали). Он же выбирает себе двух помощников — секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Заранее дома готовятся резюме, которые обсуждаются принимающей стороной. В резюме указываются реальные биографические данные, требования к оплате труда, пожелания, знания и умения. Каждый из участников должен пройти собеседование, в котором должно проявиться умение рекламировать себя как работника на рынке труда.

Открывает занятие "директор" короткой презентационной речью, в которой рассказывает об открытии новой фирмы, о направлении ее деятельности, о перспективах, о кадровой политике.

Затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает согласованный заранее список вакансий с приблизительными ставками.

Затем сидящие за одним столом директор, главный бухгалтер и менеджер по персоналу приглашают желающих поступить в фирму на работу пройти собеседование. Во время собеседования зачитывается резюме. Принимающими оцениваются деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание (5-10 мин) и принимает решение " приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап — подведение итогов. Комиссия объявляет список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор.

**Критерии оценки**

6 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения( нормативный, коммуникативный, этический)
5 баллов	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; соблюдены не все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)

3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации

## 2. Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации (№2)

Цель игры — отработка коммуникативных навыков в экстремальной (конфликтной) ситуации: навыков монологической спонтанной речи, диалогической речи.

Коммуникативные роли: группа экспертов заранее готовит заключение об экономическом положении предприятия (4-5 человек). Нарушения финансовой отчетности, рост задолженности в налоговой сфере, неумелое использование кредитов. Эксперты готовят материал для ведущего совещания заранее, чтобы на основе их заключения он мог написать свою речь. Главному бухгалтеру и менеджеру по сбыту также предлагается составить тексты небольших выступлений.

Группа предложений (4-5 человек) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания и оцениваются экспертами. Ведущий руководит этой работой. Рассматриваются и обсуждаются все предложения (сократить штат фирмы, заморозить счета и деятельность до получения новых кредитов и т.п.)

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В

### Критерии оценки

4 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения( нормативный, коммуникативный, этический)
3балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; соблюдены не все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации

## 3. Искусство переговоров: целенаправленный сбыт

Цель игры — отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ведущий и разработчик определяет, в какой последовательности участники будут "проигрывать" ситуацию переговоров, делит аудиторию на небольшие группы по 2-3 человека.

Одновременно за передний стол с обеих сторон садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торгующую фирму (представительство какой-либо компании) и фирму-посредника.

Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к деталям — к ценовой политике, допустимым уступкам — должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение / недостижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После очередного раунда переговоров оценку участникам дают наблюдатели, в роли которых выступают все остальные участники деловой игры. В ходе свободного обсуждения они высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников "переговоров".

Оценивается положительно

использование этикетных форм;  
точность использования терминологии;  
успешное использование речевой тактики;  
четкость мотиваций при общении.

Оценивается отрицательно

несоблюдение этикетных норм;  
нарушение грамматических норм;  
нарушение стилистических норм;  
нечеткость или отсутствие мотивации;  
некорректное высказывание.

После выступления в роли переговорщиков всех участников подводятся итоги. Их подводит преподаватель, ведущий занятие.

### Критерии оценки

6 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения( нормативный, коммуникативный, этический)
5 баллов	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; соблюдены не все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
1-2 балла	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации

## 4. Ситуационно-ролевая игра «ПЕРЕГОВОРЫ» (№4)

**Цель:** отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

**Роли для участия в игре:**

1. *Специалисты, ведущие переговоры*, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того,

они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. *Группа экспертов*, не менее трех человек. Их задача дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, они должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий.

3. *Группа аналитиков*, не менее трех человек. Их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем.

**I этап игры:** подготовка

1) создание игровых команд: специалисты по переговорам – по 3 человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики;

2) описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами;

*Примечание.* Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

3) создание документа – пакет приложений. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя: - преамбулу – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению; - детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения; - претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.; - экспертные оценки, характеризующие те или иные положения;

4) группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

*Примечание.* Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценивания результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

**II этап игры:** регламент

На данном этапе игры ее участники вырабатывают регламент. Он должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей: - преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением; - формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.;

- соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности;

- формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента;

- диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.



*Примечание.* Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам второго этапа принимается согласованный регламент.

### **III этап игры: решения**

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

### **IV этап игры: соглашения**

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

- 1) формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений;
- 2) формулирование заключительного протокола.

*Примечание.* Выработка соглашения и протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений.

*Договор* – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, нейтралитете, разделении сфер влияния.

Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценивание принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам.

Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

4 балла	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения( нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; соблюдены не все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
1 балл	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
0 баллов	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра межкультурной коммуникации

**Темы контрольных работ**

по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Функции и виды коммуникации.
3. Характеристика и содержание общения, перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения.
4. Стили речевого поведения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный).
5. Невербальные средства в деловой коммуникации.
6. Принципы («коммуникативный кодекс») делового общения.
7. Кинестетические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз.
8. Межнациональные различия жестов. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени.
9. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.
10. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.
11. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Признаки недостатков речи.
12. Основные типы имиджей: индивидуальный, предметный, групповой, корпоративный.
13. Формирование имиджа как процесс коммуникации.
14. Психологические условия успешной самопрезентации.
15. Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации.
16. Функции, стилевые черты, лексические, морфологические и синтаксические особенности ОДС.
17. Особенности современного документооборота.
18. Основные виды деловых и коммерческих документов. Деловая и коммерческая корреспонденция.
19. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания.
20. Пресс-конференция. Деловые переговоры.
21. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.
22. Технология подготовки публичного выступления. Режиссура публичного выступления.
23. Аргументация как логико-коммуникативная процедура. Понятие аргументации. Структура и типы аргументации.
24. Спор как форма деловой коммуникации. Дискуссия и полемика: различия в целях и средствах.

25. Общие принципы и тактические приемы спора. Корректные и некорректные приемы. Логические ошибки и психологические уловки. Способы защиты от некорректных приемов спора.

26. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией.

27. Коммуникация как функция управления организацией; характеристика внутриорганизационных коммуникаций.

28. Виды коммуникации между руководителем и подчиненным; средства внутриорганизационного общения.

29. Этикет. Основы деловой этики. Атрибуты делового общения.

30. Национальные особенности делового общения.

Требования к содержанию и оформлению:

Выбрав тему, необходимо самостоятельно найти источники и литературу и составить план доклада, сообщения (не более трёх пунктов). В кратком вступлении нужно показать актуальность выбранной темы, далее следует изложить суть вопроса и в конце сделать выводы (показать результаты исследования проблемы).

Печатный формат должен содержать 5-8 страниц машинописного текста, набранного в редакторе MS Word, размер шрифта № 14 (шрифт 11 и 12 кегля допускается только в таблицах и схемах), межстрочный интервал полуторный, абзацный отступ 1,25, выравнивание по ширине, автоматический перенос слов, страницы нумеруются. Поля: верхнее – 2,0 см, нижнее – 2,0 см, левое – 3,0 см, правое – 2,0 см.

На титульном листе обязательно должны быть указаны вуз, дисциплина, по которой выполнен доклад (сообщение), тема доклада, фамилия, имя отчество студента, курс, группа.

Если в тексте приводятся цитаты, обязательна сноска на автора, которая оформляется в квадратных скобках, первая цифра – порядковый номер автора в списке, вторая – страница в источнике, монографии, например: [5, с.17].

Список источников и литературы дается в конце работы в алфавитном порядке. Сначала указываются источники (законы, указы, постановления), далее по алфавиту – литература, в т.ч. электронные ресурсы. Необходимо использовать не менее 5 источников.

#### **Критерии оценки:**

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

За информативную емкость - 1 балл,

За логику изложения – 1 балл,

За приведённые примеры – 1 балл;

За анализ материала – 1 балл;

За правильное оформление – 1 балл.

- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.

- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), не выполнил ни одного требования к докладу.

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра межкультурной коммуникации

**Комплект групповых и/или индивидуальных творческих заданий**  
по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

**Групповые творческие задания**

**Тема: Невербальные средства общения. Национальные особенности невербальных средств коммуникации (№1)**

1. Найдите и проанализируйте литературу, посвященную требованиям к содержанию и оформлению мультимедийных презентаций и их роли в деловом общении.
2. Подготовьте мультимедийную презентацию по одной из тем:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Профессиональные особенности мимики делового человека.
3. Анализ походки делового человека.
4. Особенности пространственного расположения деловых людей.
5. Роль жеста в деловой коммуникации.

**Требования к содержанию и оформлению презентации:**

1. Презентация должна иметь титульный слайд, на котором указываются название проекта и сведения о его авторах.
2. Каждый слайд должен иметь заголовок, причем заголовки обычно оформляются в виде назывных предложений (например: *План реализации проекта; Риски реализации проекта*).
3. На слайдах желательно проставлять номера. Хорошим тоном считается использование на слайдах колонтитулов – повторяющейся краткой информации о теме и авторе выступления.
4. На слайдах должен быть представлен минимум текстовой информации. Главная цель электронной презентации – визуализация информации.
5. На каждом слайде желателен параллелизм грамматических конструкций (например, все словосочетания начинаются с существительного или с глагола: *прибыль..., выгода..., риски...; организовать..., предусмотреть..., завершить*).
6. Необходимо соблюдать контрастность в цветовом решении презентации: светлые знаки на темном фоне или темные знаки на светлом фоне (выбор зависит от помещения, в котором будет проходить презентация).
7. Необходимо соблюдать единство цветовой схемы – для этого лучше пользоваться стандартными цветами, которые предлагает конструктор слайдов.
8. Не нужно злоупотреблять способами выделения фрагментов текста – презентация не должна «пестрить» шрифтами, начертанием, размером букв.
9. Нельзя переусердствовать и с эффектами анимации – они отвлекают аудиторию от содержания слайдов и звучащей речи (кроме того, эффекты анимации поддерживаются не всеми компьютерными программами).

10. Для текста, проецируемого на экран, необходимо использовать только шрифты без засечек и без сглаживания краев букв (такие шрифты легче читать) – Tahoma, Arial, Courier, Times New Roman.

11. При выборе объема презентации рекомендуют пользоваться формулой 10–20–30: 10 слайдов, 20 минут на выступление, 30 размер шрифта.

12. Рекомендуемая размерность слайдов: одна идея = один слайд; одна мысль-высказывание = одна строка; 5–6 строк = один слайд (на слайде следует размещать не более 10 строк); 5–6 слов = одна строка; один слайд = одна минута. Важным аспектом выступления с презентацией является соотношение устной речи и визуального ряда. Для эффективной реализации целей выступления с презентацией помните следующее:

- не пишите о том, что не говорится;
- не дублируйте звучащую речь;
- не зачитывайте информацию со слайдов

### Критерии оценки

7 баллов	выставляется обучающемуся, если работа отвечает критериям: информативная емкость, эмоциональная привлекательность, наглядность, логика изложения, анализ материала, высокий уровень речевой культуры
4 баллов	выставляется обучающемуся, если работа не соответствует 2 критериям
3 балла	выставляется обучающемуся, если работа не соответствует 3 критериям
1 балл	выставляется обучающемуся, если работа не соответствует основным критериям оценки

### Тема: Договорная практика. Виды переговоров. Национальные стили ведения переговоров

#### Проектное задание «Анализ страны – делового партнера России»

Изучите рекомендации по выполнению творческого проекта (работа в подгруппах), выберите критерии, на которые вы будете опираться при создании своего проекта.

#### Исследовательский проект

1. Для начала определите тему вашего исследования.
2. Для определения актуальности ответьте на вопрос, почему необходимо проводить исследование по данной теме. Если необходимо внесите коррективы в формулировку темы вашего исследования.
3. Для определения проблемы, на решение которой направлено исследование, сформулируйте и запишите вопрос, ответом на который будет содержание исследовательской работы. Если возникла необходимость, скорректируйте тему и актуальность вашей работы.
4. Определите новизну вашего исследования, т.е. какие новые знания вы должны получить в результате исследования
5. Определите объект вашего исследования.
6. Определите предмет исследования.
7. Выведите гипотезу, на доказательство которой направлено исследование.
8. Определите цель исследования – это запланированный результат вашей деятельности. Цель может только одна.
9. Для достижения цели, определите задачи, т.е. те шаги, которые нужно сделать для выполнения цели. Задач может быть 3-5.

10. Изучите литературу по данному вопросу, определите, что известно по вопросу вашего исследования, какие ученые работали над этой темой, каков результат их исследований. Здесь можно указать авторов тех научных трудов, книг, которыми вы планируете воспользоваться.
11. Определите методы исследования. Проведите исследование, решив , поставленные задачи.
12. Если возникла необходимость, скорректируйте тему исследования, сформулировав, ее в окончательном виде.
13. Оформите работу, согласно требованиям к оформлению исследовательских работ.
14. Составьте компьютерную презентацию к проекту.
15. Составьте текст доклада для выступления.
16. Прорепетируйте перед выступлением на научно-практической конференции, подготовившись к полемике.

Проектное задание выполняется в группах. Каждая группа выбирает страну для анализа.  
Структура задания:

1. Краткая характеристика направлений сотрудничества.
2. Портрет национальной культуры.
3. Основные коммуникативные стили и привычки (особенности коммуникативного поведения).
5. Национальный стиль ведения переговоров.
6. Рекомендации по взаимодействию с деловыми партнерами и сотрудниками – носителями культуры.

10 баллов	Работа информативна; презентация соответствует критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, в речи выступающих нет речевых ошибок
6 балла	Работа информативна, презентация соответствует основным критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, в речь выступающих допущено незначительное число речевых ошибок
3 балла	Работа информативна, не всегда логична; презентация соответствует основным критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, в речь выступающих допущено значительное число
1-2 балла	Работа малоинформативна. Презентация выполнена с нарушением норм, речь выступающих невыразительна и содержит значительное число речевых ошибок.

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## **Комплект индивидуальных творческих заданий**

**Тема: Публичное выступление в деловом общении**

**Подготовьте публичное выступление по одной из тем:**

1. Главный постулат бизнесменов всего мира: «Хорошие манеры прибыльны». Поддерживаете ли вы эту точку зрения? Приведите аргументы.

2. Составьте небольшое выступление, цель которого - убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:

Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума (А. Теннисон).

Воспитанность - единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени (Ф.Честерфилд).

Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств (Р. Эмерсон).

Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость (Сервантес).

Вежливость - это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком (Ларошфуко).

Этикет - это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер).

### Критерии оценки

Общий критерий оценивания	Уточнённый критерий оценивания
1. Содержательная сторона выступления	Содержание выступления соответствует заявленной теме, целям и задачам
	Приведены необходимые примеры и аргументы
2. Речевое оформление выступления	Свободное, без чтения подготовленного письменного чтения, изложение материала (возможна опора на план или тезисы)
	трёхчастная композиция (вступление, основная часть, заключение)
	Отчётливость произношения, отбор необходимых речевых средств
3. Эффективность выступления	Интерес и внимание со стороны присутствующих в аудитории (одобрительные возгласы, вопросы, комментарии, аплодисменты, кивки головой)
	Оригинальность, яркость, необычность выступления
	Соблюдение рамок регламента (от 3-ёх до 5 минут)

### Критерии оценки

6 баллов	выставляется обучающемуся, если его речь полностью соответствует критериям оценки риторического выступления
5 баллов	выставляется обучающемуся, если его речь частично не соответствует критериям оценки риторического выступления
4 балла	выставляется обучающемуся, если неверно понята основная проблема текста, нечетко сформулирован тезис, доказываемый автором речи, допущены логические и речевые ошибки; допущены незначительные речевые ошибки.
1 -2 балла	выставляется обучающемуся, если неверно понята основная проблема текста, нечетко сформулирован тезис, доказываемый автором речи, допущены логические и речевые ошибки; допущены грубые речевые ошибки, нет контакта с аудиторией.

**Тема: Устные формы деловой коммуникации**

Задание: выбрать один из эпизодов фильма «Страх и трепет» (режиссер: Аллен Корно), проанализировать по плану.

### Схема комплексного анализа коммуникативной ситуации

1. Опишите ситуацию общения, что ей предшествовало?
2. Сформулируйте цели каждого из участников коммуникации в данном фрагменте. Меняются ли цели по ходу общения? Как?
3. Назовите тип взаимодействия (конструктивное – конфликтное; конгруэнтность – конфронтация). Охарактеризуйте типы общения, происходящего между участниками коммуникации (открытое/закрытое, инициативное /принудительное, официальное/неофициальное, этикетное/свободное и т.д.). Изменяется ли тип общения по ходу анализируемого фрагмента?
5. Речевые стратегии и тактики общения, реализуемые коммуникантами. Приведите примеры правил и приемов речевого воздействия, используемых персонажами:
6. Охарактеризуйте невербальное поведение персонажей. Каков объем использования персонажами невербальных средств общения? Что персонажи сигнализируют невербально, как они пользуются невербальными средствами?
7. Каковы причины такого развития коммуникативной ситуации? Эффективно ли речевое взаимодействие? В чем причины неэффективности?
8. Охарактеризуйте соблюдение каждым и персонажей этикетных норм, укажите на нарушения.

### Заключение - в свободной форме.

Необходимо охарактеризовать коммуникативные позиции персонажей - у кого они сильнее, у кого слабее, как коммуникативные позиции меняются в ходе общения, кто достигает, а кто не достигает поставленных целей и каких, кто эффективней использует правила и приемы общения. Причины коммуникативных неудач.

### Критерии оценки

6 баллов	выставляется обучающемуся, если анализ демонстрирует владение терминологией и теоретическим материалом по теме, в работе представлено полное описание коммуникативной ситуации с соблюдением норм литературного языка
5 баллов	выставляется обучающемуся, если анализ демонстрирует владение терминологией и теоретическим материалом по теме, но в работе представлено неполное описание коммуникативной ситуации (не все аспекты проанализированы), допускается нарушение норм литературного языка
3 балла	выставляется обучающемуся, если анализ демонстрирует невладение терминологией и теоретическим материалом по теме, в работе представлено неполное описание коммуникативной ситуации (не все аспекты проанализированы), допускается значительное нарушение норм литературного языка
1 балл	представлены неполные ответы на часть вопросов

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев  
\_\_\_\_\_ 20 г.



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное  
 учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
 Институт сервиса и отраслевого управления  
 Кафедра межкультурной коммуникации

**Перечень вопросов к зачету**  
 по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной сфере»

1. Национальный язык и его разновидности. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргон. Понятие литературного языка, его признаки.
2. Система функциональных стилей русского языка. Внутренняя дифференциация функциональных стилей.
3. Сфера функционирования, видовое разнообразие, языковые черты официально-делового стиля.
4. Понятие литературной нормы. Акцентологические нормы русского языка. Характеристика русского ударения. Орфоэпические нормы русского языка. Правильность произношения отдельных звуков, звукосочетаний и грамматических форм. Правильность произношения иноязычных слов.
5. Морфологические нормы русского языка. Определение рода у имен существительных с суффиксами субъективной оценки. Род у несклоняемых имен существительных. Род сложносокращенных слов.
6. Синтаксические нормы русского языка. Выбор форм при управлении. Правила употребления деепричастных оборотов.
7. Лексические нормы русского языка.
8. Стилистические нормы русского языка.
9. Деловое общение и его особенности. Структура делового общения. Психологические механизмы общения. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Имидж делового человека. Самопрезентация в деловом общении.
11. Барьеры коммуникации.
12. Типы речевых культур в деловом общении.
13. Официально-деловой стиль – основа письменного делового общения.
14. Классификация документов. Жанры документа.
15. Деловые письма и правила их составления.
16. Языковые нормы письменной деловой коммуникации.
17. Виды устного делового общения (беседа, совещание, презентация).
18. Дискуссия и спор. Теория аргументации.
19. Деловая беседа. Виды деловых бесед, этапы подготовки и проведения.
20. Публичные выступления в деловой сфере. Законы убеждения.
21. Этические нормы письменного и устного делового общения.
22. Правила ведения делового телефонного разговора.
23. Деловые переговоры. Классификация переговоров.
24. Национальные стили ведения деловых переговоров.

**Критерии оценки**

91 - 100 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос в соответствии с требованиями к качествам хорошей речи;
76 – 90 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно

	излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но допускает неточности при ответе на вопросы, присутствует незначительное количество неточных формулировок, отсутствуют примеры, демонстрирующие понимание материала;
61 -75 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки, не подтверждает сказанное примерами, не может самостоятельно анализировать факты языка и речи.
менее 61 балла	выставляется обучающемуся, если он не усвоил изучаемую тему, не владеет терминологией и практическими навыками анализа их использования в коммуникации.

Составитель \_\_\_\_\_ П.С. Медведев  
 \_\_\_\_\_ 20 г.