

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Деловые коммуникации (билингвальный курс)

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

38.04.01 Экономика

Направленность (профиль)/специализация

Экономика организаций и отраслевых комплексов
(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации:

очная форма обучения - экзамен в 1 семестре;

заочная форма обучения - экзамен на 1 курсе.

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе иностранного(ых) языка(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i> <i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i> <i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр__)
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся знает: грамматические конструкции и речевые штампы, необходимые для запроса и передачи деловой письменной и устной информации, выражения собственной позиции, принятие совместных решений на русском и иностранном языке;	Вопросы (№1 - №12)
	Обучающийся умеет: эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.	Задания (№1 - №2)
	Обучающийся владеет: навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде; составления текстов на русском и иностранном языке	Задания №9
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального</i>	Обучающийся знает: требования к оформлению деловой корреспонденции, принятые в	Вопросы (№12 - №16)

<i>взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	международной практике, типы деловой корреспонденции и документации;	
	Обучающийся умеет: составлять и корректно переводить академические и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	Задания (№3 - №5)
	Обучающийся владеет: навыком представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	Задание 10
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся знает: основные правила коммуникативного поведения и речевого этикета в ситуациях межкультурного иноязычного делового общения;	Вопросы (№17 - №25)
	Обучающийся умеет: определять цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем,	Задания (№6 - №7)
	Обучающийся владеет: навыком выбора способов интеграции работников, принадлежащих к разным культурам, в производственную команду	Задание №11
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся знает: основные возможные причины разногласий в межкультурной коммуникации	Вопросы (№26 - №41)
	Обучающийся умеет: выявлять возможные проблемные ситуации в межкультурной коммуникации	Задание №8
	Обучающийся владеет: навыком выбора способа поведения в поликультурном коллективе при конфликтной ситуации	Задания (№12 - №14)

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) ответ на билет, состоящий из теоретических вопросов и практических заданий;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС университета.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся знает: грамматические конструкции и речевые штампы, необходимые для запроса и передачи деловой письменной и устной информации, выражения собственной позиции, принятие совместных решений на русском и иностранном языке;
ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ 1. Основные функциональные разновидности речи в деловых целях. 2. Понятие английского языка делового общения. 3. Общее и специфичное на иностранном языке (участие в деловой встрече, беседе; подготовка презентаций, ведение переговоров). 4. Особенности речеупотребления в письменной форме. Лексический минимум. 5. Понятие делового документа и деловой переписки.	

6. Перевод текстов деловой направленности. Обзор основных видов деловой коммуникации. Анализ образцов. 7. Специфика лексики, необходимой для написания и перевода деловой корреспонденции. 8. Правила оформления деловой корреспонденции в современном английском языке. 9. Структура и стиль деловой корреспонденции. Специфика лексики, необходимой для написания и перевода деловой корреспонденции. 10. Специфика лексики, необходимой для написания и перевода деловой корреспонденции. Графические нормы. Составление различных типов деловых бумаг в соответствии с Международными нормами этикета. 11. Стиль деловой корреспонденции и понятие коммуникативного задания. Терминологический минимум.	
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	Обучающийся знает: требования к оформлению деловой корреспонденции, принятые в международной практике, типы деловой корреспонденции и документации;
ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ 12. Answer the question concerning BUSINESS LETTER WRITING (Ответьте на вопрос по деловой переписке): What type of business letter contains the information that there are not enough parts in the equipment received? Ответ: Letter of complaint 13. Answer the question concerning BUSINESS LETTER WRITING (Ответьте на вопрос по деловой переписке): What type of business letter contains the information reminding of the place, date, and time of some commercial event? Ответ: Memo 14. Answer the question concerning BUSINESS LETTER WRITING (Ответьте на вопрос по деловой переписке): What type of business letter contains a kind of thankfulness for the services rendered? Ответ: Letter of appreciation 15. Answer the question (Ответьте на вопрос): Who was the founding father of modern economics as an academic discipline? Ответ: Adam Smith 16. Answer the question (Ответьте на вопрос): What was Smith's purpose in writing his only book on economics? Ответ: Smith's purpose was to explain why some nations become wealthier than others.	
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся знает: основные правила коммуникативного поведения и речевого этикета в ситуациях межкультурного иноязычного делового общения
ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ 17. Какие основные правила коммуникативного поведения следует учитывать в межкультурном общении? 18. Как культурные различия могут влиять на процесс коммуникации и какие проблемы могут возникать из-за этих различий? 19. Что такое речевой этикет и как он проявляется в разных культурах? 20. Каковы основные принципы речевого этикета, которые необходимо соблюдать в ситуациях межкультурного иноязычного делового общения? 21. Какие речевые формулы и выражения являются универсальными для большинства культур в деловых ситуациях? 22. Какие жесты, мимика и другие невербальные средства коммуникации могут быть интерпретированы по-разному в различных культурах и как это учитывать? 23. Как правильно обращаться к деловым партнерам из других стран, учитывая их культурные особенности? 24. Какие темы следует избегать в разговорах с иностранными партнерами и почему? 25. Как проявлять уважение к культуре и традициям деловых партнеров в процессе общения? 10. Какие стратегии можно использовать для предотвращения межкультурных конфликтов в деловом общении?	
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся знает: основные возможные причины разногласий в межкультурной коммуникации
ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ Пример задания на навыки монологической и диалогической речи. Подготовьте монолог на английском языке объемом 1200 символов	

26. Какие проблемы могут возникнуть у людей с различными формами коммуникации? Приведите примеры.
27. Передовые технологии способствуют развитию коммуникации . Правда или миф?
28. Как улучшить связь между сотрудниками и работодателями?
29. Как изменится связь в офисе будущего?
30. Что делает хороший коммуникатор? Какой совет вы бы дали плохому коммуникатору?
31. Как компании могут построить прочные деловые отношения со своими деловыми партнерами?
32. Где вы можете встретить людей, чтобы построить хорошие деловые отношения?
33. Иностранная компания открывает филиал в вашей стране. Какие факторы следует учитывать?
34. По вашему опыту, некоторые национальности лучше строят отношения, чем другие? Если да, то какие?
35. Международные рынки предоставляют людям возможность работать / учиться в разных странах.
36. Проблемы, с которыми компании могут столкнуться, пытаясь освоить новый рынок.
37. Международные рынки создают безработицу и приводят к потере рабочих мест в более развитых странах.
38. Как вы думаете, как будут развиваться международные рынки в будущем?
39. Улучшения в технологии приводят к большей удовлетворенности работой.
40. В наши дни не существует такого понятия как «преданность компании».
41. Только успешные люди могут иметь хороший баланс между работой и личной жизнью. Правда или миф?

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся умеет: эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
Задание 1 Ролевая игра «Трудовое соглашение» 1. Тема (проблема): специалистам по кадрам из зарубежной компании необходимо подготовить контракт о найме с полным перечнем обязанностей двух сторон, и провести беседу с претендентом об основных положениях контракта; топ-менеджерам - принять и обосновать решение о подписании трудового соглашения. 2. Концепция игры: имитационное моделирование профессиональной ситуации, схожей по основным характеристикам с реальной обстановкой и построенной на: а) принципе ролевого взаимодействия в совместной деятельности (имитация производственных функций специалистов через их игровое взаимодействие) и б) принципе диалогического общения (необходимое условие – переживание и разрешение проблемной ситуации). 3. Роли (ролевые группы): 1. специалисты по кадрам из зарубежной компании; 2. претенденты, прошедшие собеседование и отбор на вакантную должность в компании; 3. топ-менеджеры, принимающие решение о подписании контракта. 4. Ожидаемый результат: пакет принятых решений, которые могут быть использованы в дальнейшей профессиональной деятельности; оценка эффективности принятых решений; наглядный показ овладения обучающимися конкретной формой профессиональной деятельности через использование средств иноязычного общения Задание 2 «Подготовка к интервью и прохождение интервью» 1. Тема (проблема): специалистам по кадрам из зарубежной компании необходимо подготовить и провести презентацию своей компании на рынке, предоставить описание вакансий с полным перечнем требований, предъявляемых к кандидатам; претендентам на вакансию следует выбрать наиболее приемлемую для них вакансию, проанализировать свои личностные качества и навыки, подготовить пакет необходимых документов (резюме, сопроводительное письмо, заявление) и подготовиться к собеседованию; топменеджерам - принять и обосновать решение о выборе кандидата. 2. Концепция игры: имитационное моделирование профессиональной ситуации, схожей по основным характеристикам с реальной обстановкой и построенной на: а) принципе ролевого взаимодействия в совместной деятельности (имитация производственных функций специалистов через их игровое взаимодействие) и б) принципе диалогического общения (необходимое условие – переживание и разрешение проблемной ситуации). 3. Роли (ролевые группы): 1. специалисты по кадрам из зарубежной компании, основывающей свой филиал в данном регионе; 2. претенденты, желающие устроиться на работу в данную компанию; 3. топ-менеджеры, принимающие решение о приеме на работу.	

4. Ожидаемый результат: пакет принятых решений, которые могут быть использованы в дальнейшей профессиональной деятельности; оценка эффективности принятых решений, позволяющих определить уровень развития самооценки, а также сравнить её с внешними оценками; наглядный показ овладения обучающимися конкретной формой профессиональной деятельности через использование средств иноязычного общения		
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	Обучающийся умеет: составлять и корректно переводить академические и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	
Задание 3. Письменно выполните перевод делового письма с русского на английский Уважаемые господа! Мы посетили ваш стенд на выставке в Лондоне и были заинтересованы вашими товарами, представленными на выставке. Мы хотели бы обсудить вопросы, связанные с покупкой ваших насосов. Нам было бы приятно, если бы вы прислали нам ваши брошюры и ваш экспортный прайс-лист. Возможно, одновременно вы дадите нам знать и условия платежа, и условия поставки, и время, которое требуется на поставку после того, как вы получите заказ. Если дата поставки и условия платежа будут приемлемы для нас, то мы готовы разместить у вас заказ. С нетерпением ждем от вас ответа. Благодарим Вас за прекрасную выставку! С уважением... Задание 4. Напишите ответ на письмо. При необходимости воспользуйтесь электронным словарем. Mr Jack Lupin 7834 17th Street Detroit, Michigan Electronics Ltd 9034 Commerce Street Detroit, Michigan USA, 90345 April 25, 2017 Dear Sirs, I am writing to inform you that yesterday I got my new TV set which was delivered by your delivery service. The package was undamaged so I signed all documents and paid the rest of the sum. But when I unpacked it I found several scratches on the front panel. I would like you to replace the item or give me back my money. Please let me know your decision within 2 days. Yours faithfully, Задание 5. Jack Lupin 1. Напишите резюме , предполагая, что вы претендуете на одну из должностей: а) главный инженер вагонного депо; б) машинист-инструктор; в) начальник железнодорожной станции.		
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся умеет: определять цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем	
Задание 6. Расположите диалог в правильном порядке. 1 Yes, whenever you wish. 2 Thanks. Is there somewhere we can get some coffee? 3 Good morning. Can I help you? 4 Thanks, that's great. That's a good place to have the stand: lots of people will pass by, and we can always pop across for a coffee ourselves! 5 Can we set up the stand now? 6 Yes, good morning. Er, well, we've come to register for the conference. I'm Ann Hunter and this is my colleague, Tony Marshall. 7 Ah, yes. Here are your conference badges and this is your information pack. 8 Of course...Now, you're with 'General Electric', so your stand is number 35, over there, right by the coffee shop. It should be open by now.		

Задание 7. Выберите один вариант из предложенных. Receptionist: «Just a moment, please, while I check. You have a reservation for a three-room suite for tonight» Guest: «_____?» 1 What?! I didn't ask for a suite. 2 I'm afraid there's been a mistake. I only asked for a single room, not a suite. 3 You must be kidding me. I don't need a suite. 4 I will book a room here.	
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся умеет: выявлять возможные проблемные ситуации в межкультурной коммуникации
Задание 8. Некоторые темы неприемлемы для обсуждения в светской беседе. Отметьте вариант «True», если Вы считаете утверждение верным, и вариант «False», если утверждение неверно. 1 It is common to use small talk when you are waiting in a long line-up. 2 Religion is a "safe" topic when making small talk. 3 It is rude for both children and adults not to make small talk with strangers. 4 Sport is not a safe topic when making small talk. 5 Politics is a controversial subject according to society. 6 It is common to discuss the weather in an elevator. 7 It is rude to interrupt a conversation in order to make small talk. 8 One reason people use small talk is to eliminate an uncomfortable silence.	

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах	Обучающийся владеет: навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде; составления текстов на русском и иностранном языке
Задание 9. Деловая игра. «Подготовка и проведение переговоров» 1. Тема (проблема): менеджерам из зарубежной компании необходимо подготовить и провести переговоры с партнерами своей компании на рынке, предоставить описание товаров с полным перечнем их характеристик; топ-менеджерам - принять и обосновать решение о положениях контракта. 2. Концепция игры: имитационное моделирование профессиональной ситуации, схожей по основным характеристикам с реальной обстановкой и построенной на: а) принципе ролевого взаимодействия в совместной деятельности (имитация производственных функций специалистов через их игровое взаимодействие) и б) принципе диалогического общения (необходимое условие – переживание и разрешение проблемной ситуации). 3. Роли (ролевые группы): 1. менеджеры из зарубежной компании; 2. партнеры по бизнесу, желающие купить товар; 3. топ-менеджеры, принимающие решение о подписании контракта. 4. Ожидаемый результат: пакет принятых решений, которые могут быть использованы в дальнейшей профессиональной деятельности; оценка эффективности принятых решений, позволяющих определить уровень развития умений общаться на иностранном языке; наглядный показ овладения обучающимися конкретной формой профессиональной деятельности через использование средств иноязычного общения.	
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	Обучающийся владеет: навыком представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
Задание 10. Составьте презентацию, учитывая следующие параметры: ORGANIZATION	

Is my presentation the right length? too long • too short • just right COMMUNICATION How is my body language? good • bad Why? How well do I deal with nervousness? well • not well Why? Does the audience understand me? yes, all the time • yes, most of the time • yes, some of the time • no Do I have trouble expressing myself in English yes, all the time • yes, most of the time • yes, some of the time • no What are some words or phrases I need but don't know?	
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся владеет: навыком выбора способов интеграции работников, принадлежащих к разным культурам, в производственную команду
Задание 11. Совместите части предложений и узнайте, каких принципов деловой этики придерживаются бизнесмены в разных странах. 1. Germany 2 China 3 Sweden 4 The United Kingdom a. - consider professional and technical skills to be very important; - have a strong sense of authority; - respect the different positions in the hierarchy of their companies; - clearly define how jobs should be done; - are very loyal to their companies and expect their subordinates to obey them; - are often older than in other countries b. - receive a general education; - delegate authority; - take a practical approach to management; - have relatively formal relationships at work; - encourage their employees to work individually; - believe it is important to continue education and training at work. c. - consider social qualities to be as important as education; - encourage their employees to take an interest in their work; - pay close attention to the quality of working life; - do not use much authority as in other countries; - appreciate low-level decision-making; - are often women. d. - generally attend business schools; - communicate easily and informally at work; - admire the qualities of a leader; - expect everyone to work hard. Individual performance is measured and initiative is rewarded; - have competitive and aggressive attitudes to work; - often accept innovation and change e. - have either gained their experience in state-owned enterprises or are competitive self-starters; - older managers hold technical degrees rather than business qualifications; - work very long hours and expect their subordinates to do so; - are extremely innovative, optimistic and determined; - are quick to invest in the development of new products, market techniques and methods of production and distribution	
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся владеет: навыком выбора способа поведения в поликультурном коллективе при конфликтной ситуации
Задания 12 В начале и середине 1990-х гг. в России стала чрезвычайно активизироваться деятельность рекламных агентств. Однако потенциальные потребители рекламной продукции реагировали на нее отрицательно, причем степень интенсивности реакции варьировалась от «обычной» негативной реакции до откровенного неприятия, от раздражения до агрессии по отношению к производителю рекламируемого товара. Другими словами, реклама не только не была в подавляющем большинстве случаев успешной, но и достигала абсолютно противоположного эффекта. Объясните, чем был вызван такой результат. Как неудача рекламодателей на начальном этапе этого бизнеса в России связана со стереотипами и идентичностью россиян? 13. Вам предстоит принять участие в переговорах с представителями зарубежных стран. Какие темпоральные и	

проксеимические параметры общения необходимо учесть, вступая в межкультурную коммуникацию?

14. Вам предстоит встречать и провожать в аэропорту туристов из разных стран: американцев, испанцев, французов, итальянцев. Определите дистанцию общения, комфортную для каждого из туристов в соответствии с их принадлежностью к национальной культуре страны, из которой они прибыли, а также нормы времени, которыми они руководствуются в принятии решений и планировании собственных действий.

2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.
6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, проксеимические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Тактические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.
22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.
29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.
40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.

42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*
- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*
- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по экзамену

«Отлично» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

«Хорошо» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

«Удовлетворительно» – студент допустил существенные ошибки.

«Неудовлетворительно» – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки