

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра отечественной филологии и русского языка как иностранного

Фонд оценочных средств

**Б1.О.06.01 Деловое общение**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования по направлению подготовки

**45.03.02 Лингвистика**

Направленность (профиль):  
**«Перевод и переводоведение»**

Уровень:  
**Бакалавриат**

Форма обучения  
**Очная**

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры отечественной филологии и русского  
языка как иностранного 14.05.2025г.  
протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  Кипнес Л.В.

Автор-разработчик:  
Кипнес Л.В.

Санкт-Петербург 2025

## 1. Паспорт Фонда оценочных средств по дисциплине «Деловое общение»

### Таблица 1. Перечень оценочных средств текущего контроля

№	Раздел / тема дисциплины	Формируемые компетенции	Наименование средств текущего контроля
1	Основные характеристики делового общения	УК-4	Выполнение практической работы № 1
2	Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении	УК-4	Выполнение практической работы № 2
3	Структура делового общения	УК-4	Собеседование по пройденным темам ТКУ
4	Этика делового общения и этикет делового общения	УК-4	Выполнение практической работы № 3
5	Документационное обеспечение делового общения	УК-4	Решение кейс-задачи
<b>Формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой</b>			

## 2. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

### Таблица 2. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<b>Знать:</b> – стили и нормы общения на русском языке, особенности деловой переписки на русском языке, а также особенности публичного выступления на русском языке	Задания практико-ориентированного уровня: Практические работы по темам 1–5. Собеседование. Решение кейс-задач
	<b>Уметь:</b> – выбирать стиль и нормы общения на русском языке в зависимости об цели и условий взаимодействия, осуществлять деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, строить публичное выступление на русском языке с учетом аудитории и цели общения.	Задания практико-ориентированного уровня: Практические работы по темам 1–5. Собеседование. Решение кейс-задач
	<b>Владеть:</b> – стилями и нормами общения на русском языке, методами осуществления деловой переписки на русском языке с учетом особенностей, методами публичного выступления на русском языке с учетом аудитории и	Задания практико-ориентированного уровня: Практические работы по темам

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств
	цели общения выступления на русском языке с учетом аудитории и цели общения	1–5. Собеседование. Решение кейс-задач

### 3. Балльно-рейтинговая система оценивания

**Таблица 3. Распределение баллов по видам учебной работы**

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Текущий контроль:	0-100
в том числе промежуточная аттестация	0-30
<b>ИТОГО</b>	<b>0-100</b>

**Таблица 3.1. Распределение баллов по текущему контролю**

№	Вид работ	Min	Max
<b>1. Обязательная часть</b>			
1.1	Текущий контроль успеваемости	1	5
1.2	Выполнение практических работ	1	24
1.2.1	Выполнение практической работы №1	1	8
1.2.2	Выполнение практической работы №2	1	8
1.2.3	Выполнение практической работы №3	1	8
1.3	Собеседование	1	5
1.4	Решение кейс-задачи	1	6
Итого баллов по обязательной части		4	<b>40</b>
<b>2. Вариативная часть</b>			
2.1	Творческие задания	1	10
2.2	Научный доклад на заседании СНО по тематике дисциплины.	5	10
2.3	Участие в конференциях, круглых столах и пр. тематике дисциплине	5	10
2.3.1	С публикацией по тематике дисциплины в сборнике	5	10
2.4	Публикация статьи по тематике дисциплины в журнале/сборнике	10	15
2.4.1	Статья в журнале (РИНЦ)	10	10
2.4.2	Статья в рецензируемом журнале по тематике дисциплины (Список ВАК) совместно с преподавателем	15	15
2.5	Участие в олимпиаде/конкурсе по иностранному языку, лингвистике, переводу	5	15
2.5.1	Участие в университетской олимпиаде/конкурсе	5	5
2.5.2	Призовое место в университетской олимпиаде/конкурсе	6	10
2.5.3	Победа в университетской олимпиаде /конкурсе	15	15
2.5.4	Участие в региональной олимпиаде /конкурсе	10	10
2.5.5	Призовое место в региональной олимпиаде/конкурсе	15	15
Промежуточная аттестация по дисциплине		<b>0</b>	<b>30</b>
Итого баллов по вариативной части		<b>26</b>	<b>60</b>
Итого баллов по дисциплине			<b>100</b>

**Таблица 3.2. Конвертация баллов в итоговую оценку**

Оценка	Баллы
Отлично	85-100
Хорошо	65-84

Удовлетворительно	40-64
Неудовлетворительно	0-39

#### 4. Содержание оценочных средств текущего контроля. Критерии оценивания.

Перечень учебно-методического и информационного обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в рабочих программах и методических рекомендациях для обучающихся по освоению дисциплины.

Перечень практических работ, методика выполнения и критерии оценивания по темам дисциплины:

**Практическое занятие «Основные характеристики делового общения»:** Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Выполнение практической работы № 1.

**Практическое занятие «Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении».** Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Выполнение практической работы № 2.

**Практическое занятие «Структура делового общения»:** Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Круглый стол. Деловые командные игры. Собеседование по пройденным темам. ТКУ.

**Практическое занятие «Этика делового общения и этикет делового общения».** Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Этикет деятельности делового человека. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Выполнение практической работы № 3.

**Практическое занятие «Документационное обеспечение делового общения»:** Общие правила оформления документов. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации. Решение кейс-задачи.

#### *Примерные задания для практических работ*

##### Задание 1.

Укажите, сколько коммуникативных революций выделяют в рамках теории коммуникации. Опишите их особенности.

##### Задание 2.

Ответьте письменно на вопросы. Обоснуйте свой ответ.

- 1) В чем отличие понятий «оратор» и «ритор»?
- 2) При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуют делать это перед зеркалом. Почему?

##### Задание 3.

Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.

- 1) Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.
- 2) На последних состязаниях заводская футбольная команда потерпела полное фиаско.
- 3) Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами.

Задание 4.

Ниже в случайном порядке перечислены характеристики хорошего и плохого оратора.

1. Экономит время, быстро проговаривая свою мысль.
2. Дает как вербальную, так и невербальную информацию.
3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
4. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
5. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
6. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
7. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
8. В начале выступления дает слушателю четкий план речи.
9. Видит, чувствует и слышит аудиторию.
10. Эмоционально выражает свое отношение к теме.
11. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
12. Слишком возбужден и часто отвлекается.

Проанализируйте их и заполните следующую таблицу:

Хороший оратор	Плохой оратор

**Таблица 4. Критерии оценивания практической работы (№ 1-3)**

Критерий оценивания	Результат
Задания выполнены в полном объеме. Максимальный балл «8» выставляется обучающемуся, если обучающийся показывает полные и устойчивые знания, логично и аргументировано выполняет все задания, демонстрируя отличное знание лексических, грамматических, стилистических норм.	8 баллов
Задания выполнены в полном объеме. Студент показывает устойчивые знания, грамотно излагает ответ, выполняет все задания. В то же время допускает несущественные лексические, грамматические, стилистические ошибки.	6-7 баллов
Задания выполнены частично. Обучающийся показывает достаточные, но неглубокие знания, при выполнении заданий допускает 3-4 лексических, грамматических, стилистических ошибки.	3-5 баллов
Задания выполнены частично. Студент показывает недостаточные знания, не способен аргументировано и последовательно обосновать свой ответ, допускает грубые лексические, грамматические, стилистические ошибки.	1-2 балл
Задания не выполнены. Не представлен устный ответ. Знания компетентности в рамках задания не выявлены.	0 баллов

*Примерные вопросы для собеседования:*

1. Коммуникативные стратегии и тактики.
2. Теория и практика аргументации.
3. Логическая культура разговора.

4. Особенности устной публичной речи.
5. Эмоциональная выразительность речи.
6. Виды слушания.
7. Этапы слушания.
8. Языковые и речевые средства оформления высказывания.
9. Композиция речи.
10. Невербальное сопровождение высказывания.
11. Речевая ситуация.
12. Коммуникативный акт.
13. Принципы коммуникативного сотрудничества.
14. Этика речевого поведения.

**Таблица 4.1. Критерии оценивания собеседования**

Критерий оценивания	Результат
Задания выполнены в полном объеме. Представлен детальный ответ. Студент не допустил ни одной ошибки или сделал одну незначительную ошибку при ответе.	5 балла
Задания выполнены в полном объеме. Студент допустил 2-3 ошибки при ответе.	4 балла
Задания выполнены частично. Представлен устный ответ, тема раскрыта неполностью. Студент допустил 4-5 ошибок при ответе.	3 балла
Задания выполнены частично Студент допустил более 6 ошибок при ответе	1-2 балл
Задания не выполнены. Не представлен ответ	0 баллов

*Примеры кейс-задач:*

Кейс-задача № 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Кейс-задача № 2

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего университет), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Таблица 4.2. Критерии оценивания решения кейс-задач**

Критерий оценивания	Результат
Задания выполнены в полном объеме. Представлен письменный или устный ответ (в соответствии с условиями кейса). Максимальный балл «6» за кейс-задачу выставляется студенту, если студент не допустил ни одной ошибки или сделал одну незначительную ошибку при решении задачи	6 баллов
Задания выполнены в полном объеме.	5 баллов

Представлен письменный или устный ответ (в соответствии с условиями кейса). «5» баллов выставляется студенту, если студент допустил две ошибки при решении задачи.	
«4» балла выставляется студенту, если студент допустил 3 ошибки при решении задачи.	4 балла
Задания выполнены частично. Студент допустил 6 ошибок при решении задачи.	3 балла
Задания выполнены частично. Студент допустил более 6 ошибок при решении задачи.	1-2 балла
Задания не выполнены. Не представлен ответ.	0 баллов

**Таблица 4.3. Критерии оценивания заданий из вариативной части**

№	Вид работ	Min	Max
2.1	Творческие задания	1	10
2.2	Научный доклад на заседании СНО по тематике дисциплины.	5	10
2.3	Участие в конференциях, круглых столах и пр. тематике дисциплине	5	10
2.3.1	С публикацией по тематике дисциплины в сборнике	5	10
2.4	Публикация статьи по тематике дисциплины в журнале/сборнике	10	15
2.4.1	Статья в журнале (РИНЦ)	10	10
2.4.2	Статья в рецензируемом журнале по тематике дисциплины (Список ВАК) совместно с преподавателем	15	15
2.5	Участие в олимпиаде по русскому и иностранному языкам	5	20
2.5.1	Участие в университетской олимпиаде	5	5
2.5.2	Призовое место в университетской олимпиаде	6	15
2.5.3	Победа в университетской олимпиаде	20	20
2.5.4	Участие в региональной олимпиаде	10	10
2.5.5	Призовое место в региональной олимпиаде	20	20
Итого баллов по вариативной части		<b>26</b>	<b>60</b>

## **5. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации. Критерии оценивания**

Форма проведения зачёта с оценкой: ответ на два вопроса устно по билетам.

### **Перечень вопросов для подготовки к зачёту: УК-4**

#### **Вопросы к зачёту**

1. Понятие стиля и содержания общения. Виды стилей общения.
2. Вербальные средства коммуникации.
3. Невербальные средства коммуникации.
4. Кинесические особенности невербального общения.
5. Проксемические особенности невербального общения.
6. Паралингвистические особенности невербального общения.
7. Понятие визуального контакта.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
12. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
13. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.

14. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
15. Презентация как форма деловой коммуникации.
16. История происхождения спора.
17. Определение понятий спора, дискуссии, полемики, дебатов.
18. Классификация видов спора.
19. Раскройте сущность понятий «общение» и «коммуникация».
20. Структура, содержание и механизмы общения.
21. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
22. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
23. Приведите классификацию невербальных средств общения.
24. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
25. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
26. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
27. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
28. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
29. Назовите функции невербальных коммуникаций.
30. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
31. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
32. Культура спора.

**Таблица 5. Критерии оценивания промежуточной аттестации**

<b>Критерий оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Обучающийся ответил на вопросы в билете. Продemonстрировал знания по формируемым компетенциям в полном объеме (приводились доводы и объяснения). Знания освоения компетенций выявлены.	30 баллов
Обучающийся ответил частично на вопросы в билете. Продemonстрировал знания по формируемым компетенциям частично. Постиг смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию). Знания освоения компетенций выявлены частично.	15 баллов
Обучающийся не ответил на вопросы в билете. Не может согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой тематики. Знания освоения компетенций не выявлены.	0 баллов