

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Рег. № УП. 03-39
«25» 05 20 17 г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «10» 05 20 17 г. № 10
Заведующий кафедрой И.Э. Толстова
(подпись) И.О. Фамилия

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ОД.4 Культура речи и деловое общение

38.03.03 Управление персоналом

основной вид деятельности: организационно-управленческая
и экономическая

Новосибирск 2017 г.

Паспорт
фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Коммуникации в общении	ОПК-9, ПК-6	Дискуссия
2	Теоретические основы культуры речи	ОПК-9, ПК-6	Устный опрос
3	Виды речевой деятельности	ОПК-9, ПК-6	Устное сообщение (доклад)
4	Деловое общение	ОПК-9, ПК-6	Устное сообщение (доклад)
5	Речевой этикет	ОПК-9, ПК-6	Дискуссия
6	Искусство публичной речи	ОПК-9, ПК-6	Устный опрос

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра кадровой политики и управления персоналом

Дискуссия

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Коммуникации в общении

1. Этапы коммуникативного процесса.
2. Элементы коммуникаций.
3. Обратная связь. Характеристики обратной связи.
4. Виды коммуникаций.
5. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Устный опрос

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Теоретические основы культуры речи

1. Основные понятия (язык и речь, современный русский литературный язык: социальная и функциональная дифференциация, современные нормы русского литературного языка, культура речи и речевая культура).
2. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса.

Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Устное сообщение (доклад)

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Виды речевой деятельности

1. Сущность речевой деятельности.
2. Этапы речевой деятельности.
3. Формы речевой деятельности.
4. Устная речь.
5. Письменная речь.
6. Качества речи.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Устное сообщение (доклад)

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Деловое общение

1. Деловая беседа как форма делового общения.
2. Этикет ведения деловых переговоров.
3. Согласование позиций и выработка договоренностей.
4. Правила, которые помогут убедить собеседника.
5. Речевые ошибки и пути их преодоления.
6. Техника речи в деловом разговоре.
7. Специфика делового разговора.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Дискуссия

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Речевой этикет

1. Специфика русского речевого этикета.
2. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
3. Основные речевые этикетные формулы.
4. Правила приветствия, обращения и представления.
5. Ты - и Вы - общение.
6. Этикетные правила общения по телефону.
7. Правила приветствия, обращения и представления.
8. Подготовка и проведение официального приема.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным

аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Устный опрос

по дисциплине *Культура речи и деловое общение*

Тема: Искусство публичной речи

1. Риторический инструментарий деловой речи.
2. Основные правила публичной речи.
3. Логика речи.
4. Стилистические и лексические приемы ораторской речи.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Тестовые задания для итогового контроля

* - несколько вариантов ответов.

1. Коммуникации это:
 - a) обмен информацией, идеями и опытом;
 - b) обмен управленческими решениями.
2. Элементы коммуникативного процесса *:
 - a) Отправитель сообщения;
 - b) получатель сообщения;
 - c) сообщение;
 - d) обратная связь;
 - e) организация.
3. Письменная речь ...
 - a) создается в момент говорения и рассчитана на смысловое восприятие произносимой речи;
 - a) фиксируется в письменных текстах.
4. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - a) служебной сфере;
 - b) процессе взаимодействия;
 - c) личном плане.
5. Специфической особенностью делового общения является...
 - a) регламентированность;
 - b) отсутствие норм и правил;
 - c) разговор по душам.
6. К невербальным средствам делового общения относятся *:
 - a) речевые конструкции;
 - b) мимика;
 - c) жесты;
 - d) походка.
7. Речевой этикет – это...
 - a) система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях;
 - b) технологии делового общения.
8. Любой процесс общения складывается из определённых этапов*:
 - a) начало разговора (приветствие / знакомство);
 - b) основная часть, беседа;
 - c) заключительная часть разговора;

d) повседневное общение.

9. Речевой этикет зависит от...

- a) участников беседы;
- b) политической ситуации в стране;
- c) экономической ситуации в стране.

10. Формулы речевого этикета – это....

- a) традиционные слова и устойчивые выражения;
- b) зашифрованные с помощью математических знаков речевые выражения.

Критерии оценки:

- студент, ответивший на 50 % заданных вопросов, получает за тестовые задания «зачет»;
- студент, ответивший на менее 50% вопросов, считается не прошедшим тестовое задание и получает «незачет».

Примерные темы рефератов

- 1. Речевая культура делового разговора.
- 2. Правила межличностного общения.
- 3. Культура ведения телефонных переговоров.
- 4. Приемы рационализации телефонного общения.
- 5. Основные требования к деловому разговору.
- 6. Традиционные и инновационные формы делового общения.
- 7. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.
- 8. Корпоративная культура делового общения.
- 9. Виды делового письма.
- 10. Социально-функциональная стратификация языков. Социальный и профессиональный жаргон.
- 11. Имидж делового человека.
- 12. Правила делового общения.
- 13. Культура и этика общения (повседневный этикет)
- 14. Этикет делового общения.
- 15. Национальные особенности этикетных форм поведения.
- 16. Этикет обращения к собеседнику (обращение преподавателей к студентам).
- 17. Роль «языка внешнего вида» в речи.
- 18. Деловое общение, его особенности.
- 19. Огрубление русского языка в средствах массовой информации (газеты, радио, телевидение).
- 20. Иноязычная лексика в современных информационных жанрах.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;
- оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Культура речи как наука.
2. Связь культуры речи с другими науками.
3. Понятие коммуникаций.
4. Этапы коммуникативного процесса.
5. Элементы коммуникаций.
6. Обратная связь. Характеристики обратной связи.
7. Виды коммуникаций.
8. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.
9. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи.
10. Сущность речевой деятельности.
11. Этапы речевой деятельности.
12. Формы речевой деятельности.
13. Устная речь. Письменная речь.
14. Качества речи.
15. Соотношение устной и письменной форм речевой деятельности.
16. Деловое общение. Особенности делового общения.
17. Виды делового общения.
18. Общие положения ведения делового общения.
19. Умения и навыки делового общения
20. Понятие речевого этикета

Критерии оценки знаний студентов на зачёте:

Отметка «**зачтено**» предполагает:

- Хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- Последовательное изложение материала курса;
- Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- Достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка «**не зачтено**» предполагает:

- Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Формируемые компетенции:

1. Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) **ОПК-9**

* - несколько вариантов ответов.

1. **Коммуникации это:**
 - a) обмен информацией, идеями и опытом;
 - b) обмен управленческими решениями.
2. **Элементы коммуникативного процесса *:**
 - a) Отправитель сообщения;
 - b) получатель сообщения;
 - c) сообщение;
 - d) обратная связь;
 - e) организация.
3. **Письменная речь ...**
 - a) создается в момент говорения и рассчитана на смысловое восприятие произносимой речи;
 - a) фиксируется в письменных текстах.
4. **Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...**
 - a) служебной сфере;
 - b) процессе взаимодействия;
 - c) личном плане.
5. **Специфической особенностью делового общения является...**
 - a) регламентированность;
 - b) отсутствие норм и правил;
 - c) разговор по душам.

ОПК 9 получены результаты: _____

3. Знанием основ профессионального развития персонала, процессов обучения, управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала, организации работы с кадровым резервом, видов, форм и методов обучения персонала и умением применять их на практике **ПК-6.**

* - несколько вариантов ответов.

1. К невербальным средствам делового общения относятся *:

- a) речевые конструкции;
- b) мимика;
- c) жесты;
- d) походка.

2. Речевой этикет – это...

- a) система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях;
- b) технологии делового общения.

3. Любой процесс общения складывается из определённых этапов*:

- a) начало разговора (приветствие / знакомство);
- b) основная часть, беседа;
- c) заключительная часть разговора;
- d) повседневное общение.

4. Речевой этикет зависит от...

- a) участников беседы;
- b) политической ситуации в стране;
- c) экономической ситуации в стране.

5. Формулы речевого этикета – это....

- a) традиционные слова и устойчивые выражения;
- b) зашифрованные с помощью математических знаков речевые выражения.

По ПК 6 получены результаты: _____ -

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если процент правильных ответов составляет 80-100%;
- оценка «хорошо» - 70-79%
- оценка «удовлетворительно» - 50 и более %
- оценка «неудовлетворительно» менее 50%

ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ количество баллов _____

Составитель: _____ Инициалы, фамилия

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).

Составитель _____ О.Г. Антошкина

« ____ » _____ 201 ____ г.