Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра педагогики и психологии спорта

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедры-разработчика

_____/ профессор Гуцу В.Ф.

протокол № 1 «03» 09 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Б1.О.06 Культура речи и методика делового общения

Направление:

6.44.04.01 Педагогическое образование

Профиль:
Теория физической культуры и технология физического воспитания

Квалификация (степень):

Магистр

Форма обучения:

очно - заочная

Разработчик: ст. преподаватель

_____ Л.А. Рымар
«03» сентября 2024 г.

Тирасполь 2024 г

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

В результате изучения дисциплины «Культура речи и методика делового общения» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Категория (группа) универсальных компетенций	**Код и наименование универсальной компетенции**	**Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции**
Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения		
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД УК- 4.1 Использует различные виды коммуникативных технологий для осуществления академического и профессионального взаимодействия ИД УК- 4..2 Осуществляет устную коммуникацию, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), по академическим и профессиональным аспектам взаимодействия ИД УК- 4.3 Осуществляет подготовку письменных научных материалов и деловую переписку, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)
Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения		
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	ИД-1 опк- 7.Демонстрирует владение педагогическими и управленческими технологиями построения взаимодействия с субъектами образовательного процесса ИД-2 опк- 7 . Планирует и реализует способы организации взаимодействия участников образовательных отношений

Текущая аттестация	**Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование ***	**Код контролируемой компетенции (или ее части)**	**Наименование оценочного средства****
№1	Психологические особенности делового общения	УК-4	Доклад
№2	Средства общения в деловой коммуникации	ОПК-7	Презентация
№3	Виды и формы делового общения	УК-4	Реферат
	Итоговый контроль	УК-4; ОПК-7	Зачет

Темы для подготовки докладов, рефератов, презентаций

по дисциплине «Культура речи и методика делового общения»

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и
14. этических способов влияния на их процесс.
15. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового
16. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на
17. деловые отношения.
18. Проблема лидерства и деловые отношения.
19. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
20. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
21. Этикет и культура делового общения.
22. Правила общения по телефону.
23. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
24. Современные информационные технологии как средство повышения
25. эффективности деловой коммуникации.
26. Презентация как вид делового общения.

Методические рекомендации к подготовке краткого устного сообщения на заданную тему

Цель: сформировать навык решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы (автор проводит анализ современного состояния проблемы в периодических изданиях) для краткого изложения в устном виде.

Анализ научных статей является необходимым элементом исследовательской работы студента. Он способствует развитию умений анализировать, сравнивать, формировать суждения, классифицировать и делать самостоятельные выводы. В процессе работы над темой отрабатываются навыки работы с литературой, обобщения литературных источников и практического материала по теме, способности грамотно излагать вопросы темы, делать выводы. Работа над сообщением на заданную тему помогает студенту: углублять понимание отдельных вопросов изучаемого курса; приобретать и совершенствовать навыки самостоятельной творческой работы; логически мыслить и отстаивать свою точку зрения. Преподавателю данный вид работы позволяет проверить, с одной стороны, знание студентом содержания конкретных научных работ, а с другой – способность студента находить, обрабатывать, структурировать, оформлять и подавать научную информацию. Сообщение на заданную тему – это краткое изложение в форме публичного доклада результатов самостоятельного изучения какой-либо научной проблемы, требующего авторской оценки собранного материала. Работая над заданием, необходимо:

- определить тему, цель и задачу;
- провести обзор научной, научно-методической и/или учебно-методической литературы (возможно, в системе e-library), с последующим сокращением информации для получения кратного, сжатого содержания статьи, книги и т.д.;
- как можно точнее отобразить предмет анализа, при сохранении значимой информации, содержащейся в тексте;
- структурировать текст сообщения.

Критерии оценки краткого сообщения на заданную тему включают:

- эрудированность в рассматриваемой области:
  - соответствие содержания теме;
  - глубина проработки материала;
- характеристика работы:
  - грамотность и логичность изложения материала.

Критерий оценки.

2 балла – выполнены все требования к анализу научных источников и представлению материала: 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, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

1 балл – тема освещена лишь частично, обнаруживается непонимание проблемы; в целом анализ соответствует требуемой структуре, но имеет логические нарушения в представлении материала.

0 баллов – задание не выполнено.

Методические рекомендации к подготовке презентации

Компьютерные презентации – это набор слайдов и спецэффектов, сопровождающих рассказ выступающего и транслирующийся на экран, а также раздаточный материал, конспект и план доклада, хранящиеся в одном файле. Презентации – очень эффективное и популярное средство продвижения продуктов и услуг библиотеки. Компьютерная презентация состоит из слайдов. Слайды – это кадры презентации, где размещается заголовок, текст, графика, диаграммы и таблицы. Демонстрацию слайдов могут сопровождать спецэффекты или эффекты анимации (например, постепенное появление текстовых фраз на экране). Из чего состоит слайд:
* заголовок и подзаголовок
* графические изображения (рисунки)
* таблицы
* диаграммы
* организационные диаграммы
* тексты
* звуки
* маркированные списки
* фон
* колонтитул
* номер слайда
* дата
* различные внешние объекты

Что и как изображать на слайде

Использование каждого слайда в презентации должно быть оправдано. Максимально упрощайте каждый элемент слайда. Чем меньше потратит зритель на идентификацию элементов слайда и на понимание их значения – тем лучше. Стремитесь уменьшить количество элементов. Желательно, чтобы на слайде был лишь один значимый элемент. Это элемент, на который зритель обратит внимание в первую очередь. Он же должен нести основную смысловую нагрузку.

Представление информации

Содержание информации:
* используйте короткие слова и предложения,
* минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных,

* заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Объем информации:

* не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут единовременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений,
* наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Расположение информации на странице:

* предпочтительно горизонтальное расположение информации,
* наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана,
* если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Требования к слайду – тексту:

* размер не должен превышать 240 знаков (вместе с пробелами),
* количество строк на слайде не более 8-ми,
* строка должна содержать не более 30 знаков

Использование шрифтов:

* для заголовков — не менее 24,
* для информации — не менее 18,
* шрифты без засечек легче читать с большого расстояния (без засечек: Arial, Calibri, Candara, Tahoma, Verdana; с засечками:Georgia, Cambria, TimesNew Roma),
* нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации,
* для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсивили подчеркнутый шрифт того же типа,
* не следует злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных). СЛОВО, НАПИСАННОЕ ОДНИМИ ПРОПИСНЫМИ БУКВАМИ УТРАЧИВАЕТ ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ И СЛИВАЕТСЯ С ДРУГИМИ,
* больше «воздуха». Плотно набранный текст с маленькими промежутками между строками будет читаться трудно, даже, если вы использовали крупный шрифт.

Способы выделения информации:

* рамки, границы, заливки,
* разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки,
* рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Оформление слайдов

Стиль:

* соблюдайте единый стиль оформления,
* вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки),
* используйте однотипные элементы навигации на всех слайдах.

Цвет:

* для фона выбирайте более холодные цветовые тона (например, синий, зеленый),
* для слайдов с ключевыми пунктами используют не более трех цветов: один для фона, один для заголовков и выделения, один для текста,

* дополнительные цвета вводятся только тогда, когда в слайде присутствуют рисунки (логотип библиотеки, фотография выставки и т.д.),
* в диаграммах в основном используют не более четырех цветов,
* для текста и фона лучше выбрать контрастные цвета. Легче читается и лучше смотрится светлый текст на темном фоне,
* для выделения деталей выбираются более теплые тона (например, красный или коричневый).

Анимационные эффекты:

* используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.
* не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

2. Методика создания презентации

Этапы создания презентации:

I Этап. Разработка общей концепции (информационной структуры).
II Этап. Создание сценария презентации (разработка послайдовой схемы).
III Этап. Вставка текста, вставка рисунков .
IV Этап. Настройкаанимации.
V Этап. Редактирование и сортировка слайдов.
VI Этап. Созданиеуправляющихкнопок.
VII Этап. Запуск и наладка презентации.

Слайды могут содержать краткие тезисы из лекции, новые понятия, определения.

Элементы информационной структуры презентации.

Заголовок.

Введение. Очерчивает круг вопросов, о которых пойдет речь в презентации.

Блок-повествование. Содержится информация о каком-либо процессе.

Информационно-справочный блок. Информационно-справочные блоки используются для «поясняющих отступлений».

Блок-вывод. Функциональным блок-вывод будет только тогда, когда в ходе всей презентации (или, по меньшей мере, на нескольких предшествующих блоках) аудиторию навязчиво или ненавязчиво к нему готовят.

Блок-призыв. Отличается от рассудительного и бесстрастного блока-вывода только эмоциональной окраской.

Заглушка. Этот блок очень удобно использовать для организации пауз (для отдыха аудитории или соблюдения единого темпа работы с презентацией).

Заключение. В качестве заключения могут использоваться многие из уже перечисленных блоков – призыв, вывод, ответ и т.д.

Тестовые задания по дисциплине

«Культура речи и методика делового общения»

1. Какое из определений характеризует современную деловую риторику:

а) это теория, мастерство и искусство красноречия;

б) это наука об общих способах убеждения в вероятном или возможном, основанных на четкой системе логических доказательств;

в) это теория и мастерство целесообразной, воздействующей и гармонизирующей речи;

г) это частная риторическая дисциплина об убедительной и эффективной речи в различных видах (жанрах) делового общения?

2. Выберите верное определение деловой беседы (переговоров) как одного из жанров делового общения:

а) деловая беседа проводится с целью одного человека или группы лиц посредством слова активизировать стремление другого человека или группы лиц к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы;

б) деловая беседа – это особый вид общения, осуществляемый с помощью гедонистической речи и направленный на поиск и получение чувства гармонии, которое мы находим с помощью партнера по беседе и определяем по отношению к нему;

в) деловая беседа возникает и происходит по необходимости, «из вежливости», и имеет целью установление контактов с неизвестным ранее человеком или поддержание отношений в личной или общественной сферах жизни.

3. Какие из перечисленных жанров относятся к сфере делового общения: а) деловая беседа, деловой разговор, обсуждение, дискуссия, повесть;

б) деловое совещание, торги, переговоры, диспут, прения;

в) полемика, спор, дебаты, ток-шоу, открытая трибуна?

4. Временные рамки делового телефонного разговора не превышают:

а) 5–10 мин; б) 3–5 мин; в) 10–15 ми; г) 20 мин.

5. Определите модели обсуждения:

а) мозговой штурм, третейский суд, «баланс сил»;

б) круглый стол, мозговой штурм, деловая игра;

в) третейский суд, «принцип пая», «баланс сил».

6. Основной целью проведения деловых переговоров является: принятие

а) выявление разных точек зрения по определенным вопросам;

б) деловая дискуссия;

в) согласованного заинтересованных сторон; решения

г) встреча представителей разных организаций. в процессе общения

7. Из представленных перечней характеристик выберите тот, который соответствует дискуссии:

а) субъекты – оппонент и пропонент; борьба мнений может перерастать в конфликт; предметное поле обсуждения размыто; отсутствие регламентации;

б) субъекты – партнеры в коллективном обсуждении; всестороннее обсуждение проблемы для поиска компромисса; регламентированность в процедурном отношении.

8. Какова общая цель использования вопросов для обдумывания («ли»-вопросов) в процессе проведения деловой беседы (переговоров):

а) получить от собеседника четкий ответ на вопрос, направить его мысли в одном определенном русле, например на принятие решения или достижение согласия.

б) указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку своей позиции со стороны участников беседы, сформировать необходимое отношение к проблеме у адресата;

в) заставить собеседника тщательно обдумать то, что было сказано в ходе беседы, создать атмосферу взаимопонимания между участниками для достижения промежуточных результатов переговоров?

9. Какие вопросы на этапе передачи информации в деловой беседе служат для получения максимально полной информации от собеседника:

а) закрытые вопросы;

б) «ли» вопросы;

в) открытые вопросы;

г) риторические вопросы?

10. С помощью каких средств реализуется прием подачи позитивного сигнала в процессе слушания:

а) объединение мыслей партнера в единое смысловое поле; повторение сути его сообщения;

б) подача нейтральных реплик, стимулирующих говорящего; уточнения;

в) формулировка мыслей партнера своими словами; краткий повтор сказанного?

11. Определите, какие приемы характерны для нерефлексивного стиля слушания:

а) нейтральные реплики, адресованные оппоненту; уточнения (просьбы дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное);

б) словесные формулы, которые помогают сформулировать мысли партнера своими словами, повторить суть его сообщения, чтобы он оценил, правильно ли его поняли.

12. Определите, какие приемы характерны для рефлексивного стиля слушания – слушания-резюмирования:

а) нейтральные реплики, адресованные оппоненту; уточнения (просьбы дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное);

б) словесные формулы, которые вводят краткий повтор сказанного или объединяют мысли собеседника в единое смысловое поле.

13. Из предложенных приемов выберите те, которые составляют верную тактику на этапе аргументирования в деловой беседе:

а) двусторонняя аргументация;

б) «Вы-подход»;

в) настойчивость при доказательствах, которые не принимаются собеседником;

г) использование безличных конструкций типа «проблему можно решить…»;

д) использование уточняющих вопросов;

е) употребление непонятной для собеседника терминологии.

14. Конструктивная критика заключается в следующем:

а) в указании недостатков чего-либо;

б) в указании недостатков чего-либо в рамках соблюдения этических норм;

в) в соблюдении этики общения;

г) в умении подобрать комплимент.

15. Для какого типа доказательства характерно при обосновании тезиса доказательство ложности противоречащего тезису суждения:

а) косвенного; б) прямого?

16. Назовите группу уловок, относящихся к организационно-процедурным:

а) недосказанность; обвинение в нереалистичности идей, некомпетентности или предвзятом отношении; демонстрация обиды.

б) неопределенность тезиса; неправомерная аналогия; замена отношений причины – следствия отношениями временной последовательности.

в) установление «рамки»; нарушение регламента; приостановка обсуждения на желаемом варианте.

17. В какой группе уловок находятся следующие: «использование непонятной терминологии», «провокационный вопрос», «ироничный подход», «лестные обороты речи»:

а) психологических;

б) риторических;

в) организационно-процедурных;

г) логических?

18. К какой группе относятся следующие жесты: похлопывание, рукопожатие, соединение рук в «замок», потирание кончика носа и под:

а) коммуникативные жесты;

б) описательно-изобразительные;

в) жесты-прикосновения?

19. К какой группе относятся жесты приветствия, выражения доверия, обращения внимания, угрозы, оскорбления и под.:

а) коммуникативные жесты;

б) описательно-изобразительные;

в) жесты-прикосновения?

20. Выберите ряд с перечнем фигур речи, относящихся к коммуникативным:

а) градация, оксюморон, инверсия, антитеза;

б) риторический вопрос, эксклямацио, апостроф, сермоцинацио; в) мейозис, концессио, экзортацио, предупреждение возражений;

г) период, параллелизм, фигура стыка.

21. Когда зарождается русская официально-деловая речь:

а) в период Московского государства XIV – нач. XV в.,

б) в Киевской Руси X в.,

в) в Российском государстве XVII в.?

22. Каким требованиям должны следовать служебные документы:

а) краткость при составлении формулировок;

б) экспрессивность;

в) соответствие нормам делового этикета;

г) оценочность;

д) достоверность и объективность?

23. Назовите документы, относящиеся к организационно-распорядительным:

а) акты, отчеты, планы, протоколы, справки, служебные письма, докладные записки;

б) заявления, расписки, доверенности, автобиографии, счета, характеристики;

в) постановления, законы, приказы, положения, уставы.

24. Каковы правила конструктивной критики:

а) критиковать при свидетелях;

б) критиковать поступки, а не человека, приводя очевидные факты;

в) прежде чем критиковать, следует найти, за что похвалить; г) не принимать возражений критикуемого.

25. Каковы принципы разрешения конфликтной ситуации:

а) использовать фразы, снимающие противоречия: «Я готов признать, что я не прав (могу ошибаться)»; «Мы с Вами, я уверен, сможем прийти к компромиссу…» и под.;

б) акцентировать внимание только на недостатках противника;

в) не поддаваться эмоциям, дать себе время на анализ ситуации;

г) стремиться перевести конфликт в скрытую форму?

Критерии оценивания тестовых заданий.

При выполнении заданий ставится отметка:

«3» - за 50-70% правильно выполненных заданий,

«4» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

«5» - за правильное выполнение более 85% заданий.

Основным критерием эффективности усвоения обучающимися содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала – Ку. Он определяется как отношение правильных ответов обучающихся к общему количеству вопросов (по В.П. Беспалько).

Ку=N/K, где N – количество правильных ответов учащихся, а К – общее число вопросов. Если Ку >0.7, то учебный материал считается усвоенным.

В данном тестовом контроле применено тестовое задание на выбор одного или нескольких правильных ответов из предложенных вариантов (закрытого типа).

Вопросы к зачету:

1. Понятие делового общения.
2. Виды, сферы и формы делового общения.
3. Типы собеседников и приемы общения с ними.
4. Функции восприятия в межгрупповом и межличностном общении.
5. Невербальные средства общения.
6. Основные элементы вербального общения, их характеристика.
7. Роль обратных связей в передаче информации.
8. Виды слушания.
9. Рабочая группа как социально-психологическая общность людей. Ее отличие от других социальных групп.
10. Причины возникновения конфликтов. Их типология.
11. Основные стадии протекания конфликтов.
12. Методы урегулирования конфликтных ситуаций.
13 Стрессы и стрессовые ситуации.
14. Проявление индивидуальных особенностей личности в делом общении.
15. Деловой этикет.
16. Основные правила этикета в деловом общении.
17. Этика делового общения.
18. Особенности национальной этики.
19. Визитная карточка в деловой жизни.
20. Деловая беседа и ее функции.
21. Основные этапы деловой беседы.
22. Правила ведения телефонного разговора.
23. Деловое совещание.
24. Подготовка к переговорам.
25. Ведение переговоров.
26. Тактические приемы ведения переговоров.
27. Имидж делового человека.
28. Понятие устной деловой речи.
29. Понятие речевой ситуации.
30. Функциональные стили речи, их характерные особенности.
31. Психологические особенности публичного выступления.
32. Коммуникативные качества речи.
33. Основные виды аргументов в деловом общении.
34. Спор. Дискуссия. Полемика.
35.Логическая композиция спора.
36. Виды уловок в споре.
37. Социально-психологические аспекты спора.
38. Деловой протокол.

39. Культура официальной переписки.
40. Основные типы служебных документов.
41. Деловые письма.
42. Правила этикета в практике делового письма.

Критерии оценки:

Оценкой **«зачтено»** оцениваются ответы обучающихся, показавших знание основного учебного материала в объеме, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе и при выполнении контрольных заданий, не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка **«не зачтено»** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине