

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
Протокол № 1
от 31. 08. 2023 г.

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению
на заседании ПЦК преподавателей
общеобразовательных дисциплин,
воспитателей
протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Председатель ПЦК  Н.Г.Фаттахова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОДБ.14 РОДНОЙ ЯЗЫК
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО
СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
21.02.19 «ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО»

Разработала преподаватель:



Михайлова З.Ф.

Фонд оценочных средств по общеобразовательной дисциплине «Родной язык» разработан на основе требований ФГОС СОО и Приказа от 12 августа 2022 г. № 732 «О внесении изменений в федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413», с учетом профессиональной направленности программ среднего профессионального образования, реализуемых на базе основного общего образования.

Основная цель создания фонда оценочных УМК – совершенствование содержания общеобразовательной дисциплины для формирования профессионально значимых компетенций. Фонд оценочных средств представлен комплектом контрольно-оценочных средств.

1. Описание контрольно-оценочных средств.

Примерный фонд оценочных средств для входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации разработан для оценки уровня освоения студентами планируемых результатов. В ФОС раскрыта типология оценочных ситуаций и заданий текущей и промежуточной аттестации по итогам освоения разделов основного содержания ОД и вариативной (прикладной) части содержания ОД.

Структурные элементы ФОС по дисциплине:

- результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке;
- описание контрольно-оценочных средств;
- разноформатные задания для текущей аттестации по дисциплине;
- разноформатные задания для рубежного контроля по дисциплине;
- разноформатные задания для промежуточной аттестации по дисциплине.

Кроме оценочных заданий, ФОС включает эталоны ответов к некоторым заданиям, а к типовым – алгоритмы решения либо ориентировочную основу действий.

Оценочные средства направлены на формирование планируемых результаты по указанной теме в примерной рабочей программе.

Оценочные средства для входного контроля по русскому языку.

В качестве входного контроля по русскому языку используют, как правило, традиционный диктант или комплексный диагностический тест. Удобство теста состоит в том, что он может включать в себя вопросы по всем основным темам орфографии и пунктуации, что позволяет выделить наиболее сложные для освоения темы – как для отдельного учащегося, так и для группы в целом. В приведенном примере выделяются пять типов заданий: вставьте пропущенную букву; выберите вариант написания (слитно\раздельно\дефис); выберите вариант написания (НЕ и НИ слитно или раздельно); выберите вариант расстановки знаков препинания; выберите правильный вариант. После проверки и обсуждения результатов преподаватель может в дальнейшем уделить большее внимание тем вопросам, которые вызвали наибольшие затруднения у группы; учащиеся, в свою очередь, могут оценить уровень собственных знаний.

Оценочные средства для текущей аттестации по русскому языку.

Представляется полезным использовать различные формы текущей аттестации на каждом практическом занятии. Это может быть краткий тест, проверяющий усвоение теоретического материала, или выполнение упражнений в соответствии с изучаемой темой. В зависимости от уровня подготовки учащихся можно использовать задания разной сложности.

Оценочные средства для рубежного контроля по русскому языку.

Проведение рубежного контроля осуществляется после изучения определенного раздела в соответствии с программой дисциплины. Это, например, итоговая контрольная работа по теме, сочетающая в себе несколько типов заданий. Более простым вариантом рубежного контроля является использование теста.

Планируемые результаты освоения дисциплины

Содержание примерной образовательной программы «Русский язык» обеспечивает достижение студентами следующих результатов освоения дисциплины на базовом уровне подготовки, подлежащих проверке (Таблица 1).

Таблица 1

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные (предметные)¹
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении в образовательной организации и в детско-юношеских организациях; - владение различными способами общения и взаимодействия; - аргументированно вести диалог, умение смягчать конфликтные ситуации; развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств.	- совершенствование умений создавать устные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров; употреблять языковые средства в соответствии с речевой ситуацией (объем устных монологических высказываний – не менее 100 слов, объем диалогического высказывания – не менее 7-8 реплик); - совершенствование умений выступать публично, представлять результаты учебно-исследовательской и проектной деятельности; использовать образовательные информационно-коммуникационные инструменты и ресурсы для решения учебных задач; - сформированность представлений об аспектах культуры речи: нормативном, коммуникативном и этическом; формирование системы знаний о нормах современного русского литературного языка и их основных видах (орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические); совершенствование

		умений применять знание норм современного русского литературного языка в речевой практике, корректировать устные и письменные высказывания; обобщение знаний об основных правилах орфографии и пунктуации, совершенствование умений применять правила орфографии и пунктуации в практике письма; сформированность умений работать со словарями и справочниками, в том числе академическими словарями и справочниками в электронном формате; - совершенствование умений использовать правила русского речевого этикета в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения, в повседневном общении, интернет-коммуникации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- уметь взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением; - владеть навыками получения информации из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления; - создавать тексты в различных форматах с учетом назначения информации и целевой аудитории, выбирая оптимальную форму представления и визуализации;	- сформированность представлений о функциях русского языка в современном мире (государственный язык Российской Федерации, язык межнационального общения, один из мировых языков); о русском языке как духовно-нравственной и культурной ценности многонационального народа России; о взаимосвязи языка и культуры, языка и истории, языка и личности; об отражении в русском языке традиционных российских духовно-нравственных ценностей; сформированность ценностного отношения к русскому языку; - сформированность знаний о признаках текста, его структуре, видах информации в тексте; совершенствование умений понимать, анализировать и комментировать основную и дополнительную, явную и скрытую (подтекстовую) информацию текстов, воспринимаемых зрительно и (или) на слух; выявлять логико-смысловые отношения между предложениями в тексте; создавать тексты разных функционально-смысловых типов; тексты научного, публицистического,

		официально-делового стилей разных жанров (объем сочинения не менее 150 слов);
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- совершенствовать языковую и читательскую культуру как средства взаимодействия между людьми и познания мира; - самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне.	- совершенствование умений использовать разные виды чтения и аудирования, приемы информационно-смысловой переработки прочитанных и прослушанных текстов, включая гипертекст, графику, инфографику и другое (объем текста для чтения – 450-500 слов; объем прослушанного или прочитанного текста для пересказа от 250 до 300 слов); совершенствование умений создавать вторичные тексты (тезисы, аннотация, отзыв, рецензия и другое); - обобщение знаний о языке как системе, его основных единицах и уровнях: обогащение словарного запаса, расширение объема используемых в речи грамматических языковых средств; - совершенствование умений анализировать единицы разных уровней, тексты разных функционально-смысловых типов, функциональных разновидностей языка (разговорная речь, функциональные стили, язык художественной литературы), различной жанровой принадлежности; сформированность представлений о формах существования национального русского языка; знаний о признаках литературного языка и его роли в обществе; - обобщение знаний о функциональных разновидностях языка: разговорной речи, функциональных стилях (научный, публицистический, официально-

		деловой), языке художественной литературы; совершенствование умений распознавать, анализировать и комментировать тексты различных функциональных разновидностей языка (разговорная речь, функциональные стили, язык художественной литературы); - обобщение знаний об изобразительно-выразительных средствах русского языка; совершенствование умений определять изобразительно-выразительные средства языка в тексте
--	--	--

Сформированные у обучающихся знания и умения используются в практической деятельности и повседневной жизни для осознания русского языка как духовной, нравственной и культурной ценности народа; приобщения к ценностям национальной и мировой культуры; углубления лингвистических знаний, расширения кругозора в области филологических наук; совершенствования коммуникативных способностей; развития готовности к речевому взаимодействию, межличностному и межкультурному общению, сотрудничеству; увеличения продуктивного, рецептивного и потенциального словаря; расширения круга используемых языковых и речевых средств; совершенствования способности к самооценке через наблюдение за собственной речью; развития интеллектуальных и творческих способностей, навыков самостоятельной деятельности, использования языка для самореализации, самовыражения в различных областях человеческой деятельности; удовлетворения познавательных интересов в области гуманитарных наук; самообразования и активного участия в производственной, культурной и общественной жизни государства; приобретения практического опыта деятельности, предшествующей профессиональной, в основе которой лежит данный предмет.

ФОС разработан на основе Приказа Минобрнауки России от 27.10.2014 № 1351 (ред. от 25.03.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования»

Перечень общих компетенций специальности, которые формируются при освоении общеобразовательной дисциплины «Русский язык»

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

СОДЕРЖАНИЕ

МОДУЛЬ 1. Риторика публичного выступления	8
МОДУЛЬ 2. Деловой русский язык	13
МОДУЛЬ 3. Интернет-коммуникация на русском языке	23
МОДУЛЬ 4. Русский язык в межкультурной коммуникации	27

МОДУЛЬ 1. «РИТОРИКА ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ»

Тема 1.1. Риторика как наука и искусство. Риторический канон в истории и современности.

Тип оценочного мероприятия – опрос.

Примерные вопросы:

1. Дайте определение риторике.
2. Кратко расскажите об истории становления риторики.
3. Понятие риторического идеала.
4. Понятие риторического канона.
5. В чем суть первого этапа подготовки публичного выступления – изобретение идей?
6. В чем суть второго этапа подготовки публичного выступления – расположения идей?
7. Расскажите о третьем этапе подготовки публичного выступления.
8. Какие рекомендации существуют к этапу запоминания и репетиции произнесения речи?
9. Как реализуется учет особенностей аудитории при произнесении речи?
10. Расскажите о невербальных средствах коммуникации в процессе ораторского выступления.

Критерии оценки развернутого ответа (максимально 10 б.):

1. полнота и правильность ответа (максимально 5 б.);
2. степень осознанности, понимания изученного (3 б.);
3. языковое оформление ответа: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (2 б.).

Тема 1.2. Риторический канон. Изобретение идей

Тип оценочного мероприятия – выполнение письменного творческого задания.

Задание: составьте фрагмент речи с использованием топосов «род – вид», «определение», «целое – части», «свойства», «сопоставление», «причина и следствие», «обстоятельства», «свидетельство».

Примерные темы:

«Моя специальность – специалист по землеустройству»

«Картографирование и геодезические работы – в чем их особенности?»

«Предоставление консультаций по вопросам землеустройства, права собственности на землю и земельного законодательства»

Критерии оценки (максимально 10 б.):

1. полнота раскрытия темы (максимально 3 б.)
2. соответствие заданию: насколько точно и правильно выполнено задание: использованы заданные топосы (максимально 5 б.)
3. языковое оформление ответа: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (максимально 2 б.)

Тема 1.3. Расположение идей

Тип оценочного мероприятия – выполнение письменного творческого задания.

Задание: составьте убеждающую речь по образцу хрии.

Примерные темы:

- убедите потенциального клиента в выборе именно вашей консультации по проектированию.
- убедите клиента воспользоваться услугами земельной экспертизы вашей организации.
- убедите коллег вместе посетить выставку «Землеустроительное проектирование».

Критерии оценки (максимально 10 б.):

1. полнота раскрытия темы (максимально 3 б.)
2. соответствие заданию: насколько точно и правильно выполнено задание: использованы все части хрии (максимально 5 б.)
3. языковое оформление ответа: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (максимально 2 б.).

Тема 1.4. Риторический канон. Особенности словесного украшения речи в публицистическом тексте

Тип оценочного мероприятия – выполнение письменного творческого задания

Задание: создайте фрагмент речи с использованием метафоры, градации, сравнения, антитезы.

Примерные темы:

перескажите последовательность работы геодезиста с использованием сравнения и антитезы;

- расскажите, почему вы выбрали именно эту специальность, используя градацию;
- создайте рекламный текст вашей организации с использованием метафоры.

Критерии оценки (максимально 10 б.):

1. полнота раскрытия темы (максимально 3 б.)
2. соответствие заданию: насколько точно и правильно выполнено задание: использованы заданные выразительные средства (максимально 5 б.)
3. языковое оформление ответа: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (максимально 2 б.).

1.6 Итоговое практическое занятие

Тип оценочного мероприятия – подготовка и произнесение публичной речи.

Задание: создайте речь по заранее выбранной теме, подготовьте её к произнесению в аудитории и произнесите на занятии. Ответьте на вопросы к вашей речи и участвуйте в дискуссии по темам других выступающих.

Примерные темы:

Престижна ли специальность землеустройство в наши дни?

Специалист по землеустройству сегодня, полвека и век назад – что изменилось?

Критерии оценки (максимально 10 б.):

1. Личностная позиция: показал ли выступающий свою заинтересованность в выбранной теме, есть ли личностная позиция автора (максимально 2 б.);
2. Содержание выступления: достоверность материала, полнота раскрытия темы (максимально 2 б.);

3. Композиция речи: логичность, наличие переходов от одной части к другой, наличие вступления и заключения (максимально 2 б.);
4. Презентация речи: выразительность, эмоциональность, контакт с аудиторией (максимально 2 б.);
5. Языковое оформление: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (максимально 2 б.).

МОДУЛЬ 2. ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК

Тема 2.1. Признаки и принципы делового общения. Устная и письменная деловая коммуникация

Тест «Характеристики делового общения»

Общее количество тестовых заданий - 10

Тест включает: а) 2 задания с открытым ответом; б) 8 заданий с выбором ответа (в том числе множественным).

Задания с открытым ответом

1. Назовите 5 принципов делового общения, отраженных в этих картинках.

Правильные ответы:

(Соблюдение субординации

Контроль над эмоциями

Концентрация на деле

Умение слышать и слушать партнера

Умение отделить личные отношения от рабочих)

2. Дайте краткий (3-4 предложения) ответ на вопрос. Почему в деловом общении важна репутация?

Примерный правильный ответ: (репутация – это мнение окружающих о конкретном человеке или организации. Репутация важна, потому что все мы хотим вести дела с тем партнером, на которого можно положиться, а не с таким, который ловчит и думает только о собственной выгоде. Репутация складывается из честности, обязательности, пунктуальности и способности держать свое слово).

Задания с выбором ответа

Выберите правильный ответ:

3. К признакам делового общения не относятся:

- 1. Целенаправленность
- 2. Стихийность, незапланированность
- 3. Свободное использование вербальных и невербальных средств общения
- 4. Иерархичность

4. Субординация – это

а) правила взаимоотношений субъектов, находящихся на разных ступенях служебной иерархии

- б) правила делового общения в целом
- в) нормы официально-делового стиля

5. Слово «документ» первоначально обозначало:

- а) свидетельство, доказательство
- б) поучительный пример, образец**
- в) послание, письмо

6. Какая черта не присуща текстам официально-делового стиля?

- а) точность, недвусмысленность;
- б) стандартизированность;
- в) экспрессивность**

7. Укажите неверный ответ на благодарность

- а) не за что
- б) обращайтесь
- в) всегда рад помочь
- г) да ну вас**

8. В деловом телефонном разговоре следует в начале

- а) изложить свой вопрос
- б) поинтересоваться настроением собеседника
- в) узнать, удобно ли собеседнику говорить**
- г) поговорить о погоде

9. Вы являетесь сотрудником фирмы «Айат» и отвечаете на телефонные звонки. Какой ответ лучше выбрать?

- а) Фирма «Айат», добрый день! Меня зовут Наталья. Чем могу помочь?**
- б) Фирма «Айат», слушаю вас.
- в) Добрый день, меня зовут Наталья, чем могу помочь?
- г) Фирма «Айат», Наталья, говорите.

4. Обращения по полному имени без отчества (Сергей, Виктория, Павел) в деловом общении:

а) использовать ни в коем случае нельзя

б) следует использовать всегда

в) можно использовать, если ваш партнер по коммуникации поддерживает именно такое обращение к себе

г) можно использовать по отношению к сотруднику ниже вас по статусу

Тема 2.2. Письменное деловое общение. Документ как тип текста. Жанры документов.

Составление и редактирование деловых текстов

Задания на редактирование документов:

1.Отредактируйте текст объяснительной записки.

Директору
магазина
Сергееву И. С.
от Ивановой Н. В.

Объяснительная

Я опоздала на работу 12.09.2021, потому что поезда в метро не ходили. Я ехала на автобусе с пересадкой, а это лишние полчаса. Так что я ни в чем не виновата.

С уважением,

13.09.2021

Иванова Н.В.

(подпись)

Критерии оценки:

1. Исправлены все ошибки в реквизитах, добавлены необходимые сведения (добавлено наименование должности, время опоздания, наименование организации, инициалы в расшифровке подписи поставлены перед фамилией).
2. Исправлены все ошибки в стиле (разговорный стиль переведен в официально-деловой).

Директору магазина
«Зеленый дом»
Сергееву И. С.
от продавца Ивановой Н. В.

Объяснительная записка

Я, Иванова Наталья Васильевна, опоздала на работу 12.09.2021 на 40 минут по причине внезапной остановки поездов на серой ветке (станция «Нагатинская»). Поскольку я вынуждена была ехать на автобусе, дорога заняла на 30 минут больше, чем обычно. Прилагаю скриншот сообщения об остановке движения, опубликованного на сайте Московского метрополитена.

13.09.2021

Н.В. Иванова

(подпись)

Максимальный балл – 5. За каждую ошибку или неточность снимается 0,2 балла.

*Задания на трансформацию инструктивного текста (для самостоятельного выполнения):
На основе технологической карты «Бутерброд с сыром» создать привлекательное художественно/рекламное описание блюда.*

Критерии оценки:

- 1) Точность передачи инструктивного содержания;
- 2) Удачное использование средств речевой выразительности
- 3) Соблюдение норм грамматики, орфографии и пунктуации.

Максимальный балл – 3. Балл может быть снижен за наличие грубых грамматических, орфографических и пунктуационных ошибок.

Занятие по теме «Презентационные жанры в деловом общении»

Текущий контроль (составление и трансформация автобиографического текста)

- 1) составление автобиографии как делового текста от имени кого-либо из своих родных с соблюдением всех правил представления биографических данных;

Критерии оценки:

- 1) Соблюдение требований к структуре и содержанию автобиографии как официально-делового текста;
- 2) Соблюдение требований к оформлению биографических данных;
- 3) Соблюдение норм орфографии и пунктуации.

Максимальный балл – 4. За каждую ошибку снимается 0,2 балла.

- 2) «перевод» составленной на занятии автобиографии в неформальный автобиографический рассказ (домашняя работа).

Критерии оценки:

- 1) Соблюдение хронологического порядка изложения;
- 2) Выразительность речи и личностный (принципиально не официально-деловой) характер текста;
- 3) Соблюдение норм орфографии и пунктуации.

Максимальный балл – 4. За каждую ошибку снимается 0,2 балла.

Тема 2.3. Деловая переписка в электронной среде. Этикет деловой переписки

Тест «Правила деловой переписки»

Тест включает 10 заданий, из них заданий на соотнесение – 3, заданий с выбором ответа. За каждое правильно выполненное задание – 1 балл, максимальный балл – 10.

1. Расставьте этапы создания делового письма в нужном порядке (соотнесите элементы первой и второй колонок).

1	выбор языкового наполнения
2	актуализация в сознании пишущего формы (структуры) письма в соответствии с целью
3	актуальная официально-деловая ситуация
4	осознание цели

3, 4, 2, 1

2. Соотнесите речевые формулы и содержательные фрагменты деловых писем.

А) Во избежание конфликтных ситуаций предлагаем...	А) отказ
Б) Мы вынуждены отклонить Ваше предложение, так как ...	Б) предупреждение
В) Выражаем искреннюю признательность за оказанную Вами помощь...	В) просьба
Г) Доводим до Вашего сведения...	Г) предложение
Д) Подобные действия могут привести к срыву поставок, что повлечет за собой...	Д) благодарность
Е) Просим рассмотреть возможность ...	Е) уведомление

А – Г

Б – А

В – Д

Г – Е

Д – Б

Е - В

3. Распределите электронные письма разным адресатам по их склонности к большей /меньшей степени официальности.

1.Повышенная степень официальности	2. Пониженная степень официальности

а) письмо хорошо знакомому человеку;

б) письмо вышестоящему лицу;

в) письмо незнакомому человеку;

г) письмо лицу, равному по статусу;

д) письмо внутри организации;

е) письмо в другую организацию

1. б), в), е)

2. а), г), д)

4. Какая речевая формула обладает наименьшей официальностью?

а) Просим предоставить тезисы лекций в срок до 18.6.2016 г.;

б) Вышлите, пожалуйста, тезисы лекций до 18.06.2016 г.;

в) Ждем тезисы лекций до 18 июня;

5. Обращаться к адресату в электронном деловом письме по полному имени / имени-отчеству, если они вам известны:

а) нужно обязательно, особенно в начальном письме/сообщении;

б) не нужно, имя /имя-отчество адресата указаны в адресной строке;

в) при наличии приветствия обращением можно пренебречь.

6. Расставьте тексты по степени официальности: от наиболее официального к наименее (соотнесите порядковые номера и фрагменты писем).

1	Дорогой Ростислав Иванович! От всей души благодарим за то, что Вы делаете для развития нашего сотрудничества.
2	Ростислав Иванович, дорогой! Огромное спасибо тебе лично за наше успешное сотрудничество!
3	Глубокоуважаемый Ростислав Федорович! Разрешите выразить Вам огромную признательность за Ваш неоценимый вклад в развитие отношений сотрудничества между нашими организациями.
4	Уважаемый Ростислав Федорович! Выражаем Вам благодарность за вклад в развитие сотрудничества между нашими организациями.

3, 4, 1, 2

7. Какие компоненты делового письма не относятся к этикетной рамке?

а) обращение,

б) приветствие,

в) представление,

г) вложение

д) контактная информация

8. Какой элемент электронного делового письма соответствует заголовку «бумажного» делового письма?

а) обращение

б) представление

в) электронный адрес

г) тема

9. В ходе переписки по электронной почте формулировка темы:

а) не должна меняться;

б) должна корректироваться в случае изменения содержания переписки или добавления новых аспектов;

в) должна меняться в каждом ответном письме.

10. С какого электронного адреса наиболее уместно вести деловую переписку Елене Клименко, работающей в турагентстве «МаксТур»?

а) lenkaklimenka@list.ru

б) lenusikk@ gmail.com

в) elenaklimenko@maxtour.ru

г) elenaklimenko@mail.ru

Тема 2.4. Структура основной части письма. Виды писем/сообщений.

Текущий контроль:

Составьте письма по ситуациям:

1) Вы хотите нанять специалиста по желеустройству.

Напишите письмо-предложение специалисту, которого вам порекомендовали знакомые.

2) Напишите электронное деловое письмо.

Как правильно писать и оформлять деловые письма?

Общие правила, которым нужно следовать:

1. Краткость (минимум прилагательных, вводных слов, рассуждений).
2. Для каждой мысли – отдельный абзац. Например, в первом – указание на нарушенный пункт договора, во втором – требование, в третьем – описание последствий.
3. Предпочтителен слегка «бюрократизированный» тон от «третьего лица»: «Просим рассмотреть...», «Эксперт предлагает консультацию...» и т.д. Большую степень неформальности позволяют в коммерческих предложениях и приглашениях, так как в них используются инструменты маркетинга. Но варианты, подобные «Здравствуйте, меня зовут Мария, и я ...» считаются дурным тоном.
4. Однозначность трактовок: лучше написать не «в рабочее время», а «с 10 до 18 в будни».
5. Упоминание документов и договоренностей должно быть конкретизировано: Договор № 5 от 24.12.2000 г., Письмо от 19.08.2021 г., Договоренности на встрече 19 сентября.
6. Ошибки в орфографии и пунктуации наносят урон деловому имиджу.
7. Эмоциональные высказывания недопустимы. Даже государственным служащим (обязанным отвечать на все письма, вне зависимости от адекватности) разрешено игнорировать послания с оскорблениями.

Основные требования, предъявляемые к оформлению делового письма:

8. Наличие фирменного бланка. Обычно для этого разрабатывают официальный бланк с «шапкой»: наименование, ИНН, ОГРН или ОГРИП, адрес, реквизиты, возможно – логотип или эмблема;
9. Наличие полей: слева - 3 см, справа – 1,5 см;
10. В соответствии с требованиями делопроизводства, в левом верхнем углу указывается дата отправки письма и его регистрационный номер;
11. Деловое письмо подписывается отправителем (ФИО, должность);
12. Традиционно, деловое письмо составляется с использованием шрифта TimesNewRoman с 12-м кегелем и одинарным интервалом.
13. Адресат указывается справа сверху: название организации и должности (или хотя бы подразделения). При возможности стоит написать ФИО. Требования, запросы, претензии, оферты адресуются строго первому лицу компании.
14. В электронном письме (непосредственно в поле мессенджера) хорошим тоном делового общения считается личное приветствие. Так как формализованные обращения («господин», «товарищ») в России вышли из употребления, то общепринятым считается формула приветствия с именем: «Здравствуйте, Святослав Федорович». Использование имени или имени с отчеством зависит от того, как подписывает свои письма адресат, как он сам представляется или от официальной информации о нем на сайте компании.
15. В официальной переписке заголовок должен соответствовать типу письма: Претензия, Требование, Гарантийное письмо, Приглашение и т.д. В ряде случаев (информация, просьба, подтверждение) можно обойтись без заголовка. В электронных сообщениях роль заголовка играет поле «Тема».

Структура деловых писем: с чего начать и как закончить сообщение?

- В большинстве случаев деловые письма начинаются с описания ситуации («Отсутствуют документы...», «Получен запрос...», «Благодарим за ...», «Поставляем ...», «Опыт экспертизы и сертификации...»).
- Далее нужно написать побуждение к действию. Обычно оно выражается формулой «Просим/прошу». Она является традиционной. Но в современной переписке можно заменить более подходящими к случаю глаголами: требуем, выражаем недовольство, подтверждаем, предлагаем, уведомляем и т.д.
- Закончить письмо имеет смысл «мостиком» к развитию общения или предупреждением о дальнейших действиях:
 - о готовы предоставить информацию;
 - о до встречи/связи;
 - о оставляем за собой право обжаловать ваши действия в суде и т.д.

При наличии прикрепленных к письму файлов необходимо в тексте указать на это и перечислить документы. В официальной переписке они указываются как приложения с номерами и названиями.

Официальное письмо подписывается справа ниже текста содержания с наименованием организации и должностью (либо «статусом», если услуги предлагаются на фрилансе или в формате самозанятого – «эксперт», «специалист по ...»). Официальные письма организации или ИП должны содержать реальную подпись или факсимиле. Информационные можно не заверять печатью, остальные – необходимо.

В электронных деловых письмах лучше подписываться не инициалами, а полным именем (отчество – по желанию).

Правила деловой переписки подразумевают, что под подписью отправитель указывает все свои возможные контакты – телефон, мессенджер, электронный адрес.

Примеры деловых писем

Представим, что вам нужно составить просьбу о предоставлении доступа в офис в нерабочее время. Ниже находится образец, как можно написать деловое письмо в этом случае:

Директору ООО «Снаб»

Иванову О.Б.

В ответ на ваше письмо от 01.03.2020 г. об ограничении доступа в здание, сообщаем следующее:

1. 29 марта 2020 г. необходим доступ в офис 16 арендатора Левчук Анны Петровны.
2. В остальные дни в офисе работа производиться не будет.

При необходимости готовы предоставить пропуск.

С уважением, Левчук А.П.

Индивидуальный предприниматель

Левчук Анна Петровна

8912xxxxxx

адрес_почты@mail.ru

Пример делового письма с просьбой вернуть средства, оплаченные по счету. Обратите внимание, как закончено сообщение – указаны реквизиты, на которые требуется вернуть деньги.

В бухгалтерию

ООО «Васко»

Бухгалтером ООО «Рассвет» 01 августа 2020 г. был ошибочно оплачен Счет №1234 от 20.08.2020.

Прошу вернуть денежные средства в сумме 3 737,00 рублей (Три тысячи семьсот тридцать семь рублей 00 копеек)

на счет ООО «Рассвет».

Реквизиты счета:

Р/с: 4080xxxxxxxxxx

Филиал «Точка» ПАО Банк «Финансовая корпорация Открытие»

г. Москва

к/сч 3010xxxxxxxxxx

БИК: 044xxxxxx

При необходимости готовы предоставить дополнительную информацию.

Главный бухгалтер ООО «Рассвет»

Иванова О.Б.

8912xxxxxx

адрес_почты@почта.com

Правила деловой переписки

С деловыми письмами в организации и различные инстанции может обращаться как физическое лицо, так и сотрудники компаний. Важен «статус» подписи: ИП, фрилансер, самозанятый, граждане действуют от собственного лица.

- Письмо от имени организации, адресованное первому лицу, либо оферту подписывает руководитель компании.
- Если составил документ и будет работать по нему другой человек, то ниже слева он указывается как исполнитель.
- Сотрудник организации может отправить письмо от собственного имени, если обращение не является офертой, но тогда он подписывается с указанием должности.

Правила деловой этики требуют ответа на письма не позднее трех рабочих дней. Коммерческие предложения, приглашения, извещения не подразумевают обязательной обратной связи. У государственных организаций могут быть другие установленные сроки реагирования на поступающую корреспонденцию.

Требования, претензии, отказы и просьбы сопровождают извинениями. Даже если компания не видит за собой недоработок – сохранение репутации и шанс на дальнейшее сотрудничество этого требуют.

Как писать электронные деловые письма?

1. Электронная переписка между организациями ведется с корпоративного адреса фирмы или сотрудника. В ряде российских компаний действуют запреты на рассмотрение сообщений, поступающих с «неофициальных» адресов.
2. Фрилансеру или самозанятому также стоит придать электронному адресу «деловой» вид.
3. Отправлять письмо с незаполненным полем «Тема» – глубочайшее нарушение деловой этики.
4. Если сообщение носит официальный характер, то важно настроить подтверждение получения его адресатом.
5. Формируя ответ, полезно убедиться, что в нем сохранена история переписки. Рекомендуются избегать автоматического обозначения ответа в теме (Re:...). Лучше отобразить содержание (например, «Ответ по срокам выполнения проекта офиса»). У адресата могут быть сотни сообщений. Найти нужную информацию среди всех «Re:...» - затруднительно.

Следуя данным правилам, вы сможете составлять любую деловую корреспонденцию в соответствии с принятыми стандартами.

МОДУЛЬ 3. ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Тема 3.1 Тест с множественным выбором «Коммуникация в интернете», примерные вопросы и ответы.

Оценка «отлично» выставляется при условии, что количество верных ответов не менее 90%.
Оценка «хорошо» выставляется при условии, что количество верных ответов не менее 80%.
Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, что количество верных ответов не менее 60%.

- 1. Решение коммуникативной задачи подразумевает под собой**
 - a) Получение нужной информации
 - b) Получение важной информации
 - c) Отбор верных языковых средств
 - d) Все перечисленное

- 2. Выберите верное завершение фразы. В интернете часто используются**
 - a) устаревшие слова
 - b) сокращения
 - c) историзмы

- 3. К характеристикам интернет-коммуникации не относятся**
 - a) безопасность, прозрачность, открытость
 - b) анонимность, оперативность, обновляемость информации
 - c) устно-письменная форма бытования язык

- 4. Вставьте пропущенное слово: "Общаясь по электронной почте, личными сообщениями, в чате и т.п. всегда следует _____. Исключения: комментарии и сообщения на форуме."**
 - a) писать ИМХО
 - b) троллить
 - c) здороваться
 - d) извиняться

- 5. Что такое модерация?**
 - a) улучшение имеющихся материалов
 - b) проверка правил правописания
 - c) редактирование личного кабинета
 - d) проверка сообщений на соответствие правилам конкретного сообщества

- 6. Сетевой этикет это**
 - a) этикет в сети «Пятёрочка»
 - b) нормы общения в интернете
 - c) новые правила общения
 - d) большие проблемы

- 7. Выберите неверное утверждение**

- a) коммуникация в интернете всегда безопасна
- b) коммуникация в интернете может быть безопасной
- c) интернет может быть рабочим инструментом
- d) без интернета общаться сложнее

8. Выберите верное утверждение

- a) общаясь в сети, надо максимально проявлять свои эмоции
- b) общаясь в сети, необходимо использовать слова, состоящие только из больших букв
- c) общаясь в сети, нужно относиться уважительно к собеседнику
- d) общаясь в сети, следует отвечать абсолютно на все сообщения

9. Укажите все слова, которые используются в интернет-коммуникации и являются сокращениями

- a) ИМХО
- b) КМК
- c) соблаговолите
- d) извольте

10. Для коммуникации в интернете недопустимо использовать

- a) фразу «добрый день»
- b) фразу «доброго времени суток»
- c) слово «здравствуйте»

Тема 3.2 Создание описания профессионального профиля в социальной сети

Задание: создайте описание своего профиля в социальной сети. Ваша цель – только профессиональная информация. Для создания привлекательного профессионального образа допустимы несколько личных деталей.

Критерии оценивания: объем – до 800 знаков с пробелами.

Отбор лексики – общеупотребительная с элементами профессиональной.

Структура фразы – лаконичная, простые предложения без осложнения.

Выбор формы: от первого или от третьего лица.

Орфографическая, пунктуационная и грамматическая корректность.

Соблюдение каждого критерия – 20% к общей оценке.

Тема 3.3 Тест «Речевой этикет в интернете»

Оценка «отлично» выставляется при условии, что количество верных ответов вне менее 90%.

Оценка «хорошо» выставляется при условии, что количество верных ответов вне менее 80%.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, что количество верных ответов

вне менее 60%.

1. Укажите неверный ответ на благодарность

- а) не за что
- б) обращайтесь
- в) мне было нетрудно
- г) да ну вас

2. В современных условиях писать письмо, начиная его словами «Доброго времени суток»

- а) недопустимо
- б) возможно, если в вашей профессиональной среде это устоявшаяся формула
- в) допустимо

3. По существующим правилам ответ на электронное письмо следует отправить

- а) в течение двух дней
- б) в течение трех дней
- в) в течение трех минут

4. В подписи в электронном письме необходимо указать

- а) вашу должность и имя
- б) только вашу должность
- в) только ваше имя

5. При общении в чате с клиентом следует

- а) в первую очередь уточнить его запрос
- б) предложить ему скидку
- в) написать «Привет, как дела»

6. Укажите сообщение, в котором есть нарушение речевых норм

- а) немедленно пришлите мне обещанную информацию
- б) прошу по возможности сообщить указанную информацию
- в) пожалуйста, сообщите указанную информацию

7. При общении в интернете можно не здороваться

- а) если вы пишете комментарий
- б) если вы пишете письмо
- в) если вы пишете лайфхак в своей соцсети

8. Укажите, какие из приведенных эмоциональных слов можно использовать при общении с партнерами в социальной сети

- а) вау! круто! ну вы даете!
- б) это очень интересно, я под впечатлением
- в) ни фига ты отмочил

9. Выберите подходящую форму для завершения электронного письма

- а) до скорого!
- б) жду ответа, как соловей лета!
- в) Всего доброго, жду Вашего ответа

10. Укажите допустимую формулировку, если хотите дать профессиональный совет

- а) я точно знаю, вы лучше меня послушайте
- б) как профессионал, ответственно заявляю
- в) мне представляется, что было бы хорошо следующее

Тема 3.4 Создание инструктивного текста

Задание: напишите для своего профиля в социальной сети профессиональный совет, который рассчитан на то, чтобы облегчить жизнь вашим подписчикам.

Критерии оценивания: объем – до 1500 знаков с пробелами.

Отбор лексики – общеупотребительная с элементами профессиональной.

Структура фразы – лаконичная, простые предложения без осложнения.

Соблюдение принципов создания инструктивных текстов: последовательность действий, логика перехода от одного шага к другому, использование императива/первого лица–выбор корректных форм «разделения жизненного опыта».

Орфографическая, пунктуационная и грамматическая корректность.

Соблюдение каждого критерия – 20% к общей оценке.

МОДУЛЬ 4. РУССКИЙ ЯЗЫК В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 4.1 Тест «Правила межкультурной коммуникации»

Оценка «отлично» выставляется при условии, что количество верных ответов вне менее 90%.

Оценка «хорошо» выставляется при условии, что количество верных ответов вне менее 80%.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, что количество верных ответов вне менее 60%.

1. Решение коммуникативной задачи подразумевает под собой

- a) Получение нужной информации
- b) Получение важной информации
- c) Отбор верных языковых средств
- d) Все перечисленное

2. Межкультурной коммуникации свойственны следующие особенности

- a) Диалог культур и гетерогенность представителей одной культуры
- b) Диалог культур и риск конфликтов
- c) Риск конфликтов, диалог культур и культурный обмен

3. Под конфликтом в современной науке понимают

- a) взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей
- b) возникающие между людьми дискуссии личного характера
- e) перебранку в интернете

4. Правила межкультурной коммуникации (выберите верные утверждения)

- a) одинаковы для всех
- b) различаются в разных странах
- c) должны соблюдаться вне зависимости от культурной принадлежности

5. Выберите верное завершение фразы. Любая культура

- a) гетерогенна
- b) гомогенна
- c) проста

6. Выберите фразу, в которой слово «дом» использовано в свойственном многим культурам смысле «дорогое место»

- a) мой дом – моя крепость
- b) они только недавно начали жить своим домом
- в) дом там, где твое сердце

7. Укажите, какие ошибку может сделать человек из другой культуры, перейдя на русский язык
- а) перейти на «ты» без предложения
 - б) говорить «извините, пожалуйста»
 - в) путать мужской и женский род
8. Является ли с точки зрения межкультурной коммуникации корректной фраза «женщина – друг человека»
- а) нет
 - б) да
 - в) смотря в какой культурной среде
9. В мультикультурном обществе один из присутствующих почти ничего не ест. Как корректнее осведомиться о причинах такого поведения?
- а) почему вы ничего не едите?
 - б) вы болеете?
 - в) может быть, вам предложить что-то другое?
 - г) у вас пост?
10. В межкультурной коммуникации необходимо проявлять
- а) сочувствие
 - б) любопытство
 - в) внимание

Тема 4.2 Составление правил делового этикета с учетом межкультурного компонента

Задание: напишите правила профессионального общения для вашей профессиональной сферы, ориентируясь на сотрудничество между представителями разных культур.

Критерии оценивания: объем – до 1500 знаков с пробелами.

Отбор лексики – общеупотребительная с элементами профессиональной.

Структура фразы – лаконичная, простые предложения без осложнения.

Соблюдение принципов создания инструктивных текстов: инфинитивные конструкции или императивы.

Орфографическая, пунктуационная и грамматическая корректность.

Соблюдение каждого критерия – 20% к общей оценке.

Образец

Проявление уважения.

Проявление внимания.

Интерес к другой позиции.

Стремление понять.

Стремление к эмпатии

Тема 4.3 Анализ диалогов с элементами межкультурной коммуникации

Задание: найдите в фильмах/социальных сетях примеры коммуникации между представителями разных культур.

Проанализируйте эти диалоги по следующей схеме.

Как вы определили, что общаются люди разных культур?

Каковы особенности их общения?

Есть ли элементы культуры, затрудняющие общение?

Есть ли элементы культуры, облегчающие общение?

Достигнута ли коммуникативная цель?

Соблюдение каждого пункта – 20% к общей оценке.

Тема 4.4 Конфликты и конфликтогенные ситуации в межкультурной коммуникации. Анализ кейса

Пример кейс.

Представители двух разных культур согласовывают меню для торжественного обеда. Дело доходит до выбора мяса. Возникает недоразумение: один из собеседников категорически против одного типа мяса. Разъясните возможные причины этого и подумайте, какие могут быть выбраны фразы для снятия напряженности и решения задачи.

Практический кейс

В сфере услуг стоит задача – для привлечения клиентов нужно выбрать в качестве ценности компании/предприятия пословицы или поговорки, указывающие на ценность культурного обмена. Какие из нижеприведенных пословиц/поговорок народов России отвечают данной задаче? Обоснуйте свой ответ и предположите, для какого предприятия/компании из можно выбрать, в каком регионе России они будут звучать наиболее уместно?

Дружба народов — богатство народное. (башк)

Любовь и дружба счастье несут. (белор)

Дружба людей гору сокровищ создает. (тувин)

Сила жизни — в дружбе. (ногайск)

Дружбу укрепляет справедливость. (карач)

Дружба братьев крепче каменной стены. (лакская)

Сила птицы — в крыльях, сила человека — в дружбе. (татар)

Дружба силу добавляет. (эвенк, якутс)
В дружбе жить легко. (удм)
Рыба без воды не проживет, а человек — без дружбы. (эвенк)
Лучше дружбу хранить, чем сокровища иметь. (тувинск)
Дружная жизнь длительна, недружная жизнь коротка. (хакас)
Ничто не может сравниться с дружной жизнью. (чуваш)
Если с хорошим подружись — добьешься цели; если с плохим подружись — опозоришь себя. (ногайск)
Дружные сороки съедят и кориуна, скрученная бечевка разрежет и камень. (бурят)
Дружных шкура ягненка укрывает, а недружных и бычья не укроет. (абаз)
Хлеб из лебеды что горчица, а кто дружбу мутит, в друзья не годится. (башикир)
В дружбе легче жить. (удм)
Подружись с дурным — опозоришься, подружись с хорошим — достигнешь цели. (татар)
Лучше дружбу хранить, чем сокровища копить. (тувинск)

Практический кейс

Выберите одну из предложенных пословиц о конфликтах, предположите, какая конфликтная ситуация может стоять за такой пословицей в вашей профессиональной сфере.

За малое судиться - большое потерять.

С кем поборюсь, с тем и помирюсь.

Хорошо браниться, когда мир готов.

Аппетит приходит с первым куском, а ссора с первым словом. (Арабская пословица)

Худой мир лучше доброй ссоры (Русская пословица)

Брань не смола, а саже сродни: не льнет, так марают.

Дракой прав не будешь. Бранью праву не быть.

Соломенный мир лучше железной драки.

Сколько ни мучиться, а без ссоры не прожить. (Русская пословица)

Когда двое ссорятся, радуется третий. (Немецкая пословица)

Когда любовь остывает, согревает ссора. (Болгарская пословица)

Кого сдружила выгода, те ссориться будут век. (Азербайджанская пословица)

У любой тучи есть светлый край. (Английская пословица)

Дружно за мир стоять - войне не бывать.

Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит

Живут, как собака с кошкой.

Ни с кем не лаялся, а заставляют мириться.

Чем биться, так по домам расходиться.

Критерии оценивания: полнота ответа, соблюдение уважительной тональности, демонстрация понимания другой культуры. При соблюдении всех критериев выставляется положительная оценка.