Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 20.04.2023 11:15:35
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра иностранных языков

Утвержден на заседании кафедры
от 30.08.2019 г., протокол № 1

к.п.н, доцент Инна Евгеньевна Клетнова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Язык делового общения в финансовой деятельности»

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Направленность (профиль)
«Финансы и кредит»

Квалификация (степень) выпускника
бакалавр

Самара, 2019

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Язык делового общения в финансовой деятельности» разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12 ноября 2015 г. N 1327), основной профессиональной образовательной программой «по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» направленность (профиль) Финансы и кредит».

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности части компетенции ПК-9.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

ПК-9: способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта:

Знает:

- стандарты оформления деловой документации;
- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише);
- этикет делового общения в стране изучаемого языка;
- общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.

Умеет:

- использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи, деловая поездка (бронирование билетов, заказ номера в гостинице); обсуждение предложений, переговоры, выступление с рекламным объявлением брендового продукта, презентацией;
- использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка, чек, простой вексель, переводной вексель и др.;
- заполнять формуляры и бланки прагматического характера;
- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке;
- понимать основное содержание информационных буклетов, презентаций на иностранном языке;
- осуществлять поиск информации о зарубежных организациях, международных конференциях в сети интернет;
- использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях делового общения на иностранном языке.

Владеет:

- опытом написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка;
- опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, деловая поездка, собеседование, деловая встреча, презентация и др.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: без особых требований

Оборудование: без особых требований

Инструменты: без особых требований

Расходные материалы: бумага для выполнения письменных заданий и для черновых записей.

Доступ к дополнительным справочным материалам: отсутствует доступ к дополнительным справочным материалам.

Нормы времени: лексический тест: время выполнения – 5-7 минут; составление и разыгрывание диалогов по заданным ситуациям профессионального общения: время на подготовку – 10 минут, время ответа – 3-4 минуты; написание делового письма по заданным ситуациям профессионального общения: время выполнения 20 минут.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

4 семестр

Проверяемая компетенция:

ПК-9: способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

Проверяемые образовательные результаты:

Знает:

- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише);
- этикет делового общения в стране изучаемого языка;
- общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.

Тип задания 1: тестовое задание со множественным выбором

Пример типового задания 1 (оценочные материалы):

Выполните лексический тест. Выберите правильный вариант ответа на реплику (вопрос).

Английский язык

Лексический тест. Выберите правильный вариант ответа на реплику (вопрос). / Choose the right variant for speech (question).

1. Please remember me to your family.
   a) Hello! Glad to meet you.
   b) Thank you. I'll do that.
   c) It's quite all right.
   d) Not at all.

2. How do you do?
   a) My name is Andrew.
   b) Have a good time.
   c) How do you do?
   d) Hello, nice to meet you.

3. Can we make an appointment?
   a) When are you free?
   b) Shall we make a reservation?
   c) Is it difficult for us to meet?
   d) Now I must change my appointment.

4. I'd like to speak to Mr. Kahn, please.
   a) I'm afraid he's out at the moment.
   b) Well, you can't.
   c) When do you want?
   d) One hour, please.

5. Could I speak to Mr. Fisher, please?
   a) Who's calling?
   b) Who are you?
   c) What's your name?
   d) What do you want?

6. Who's speaking?
   a) Fred Bentley's speaking.
   b) I'm on the phone.
   c) This is Fred Bentley here.
   d) My address is 50 Park Street.

7. I'll get on to them.
   a) If you would.
   b) When can you go?
   c) If you see them, tell them.
   d) When I'm going to get full compensation?

8. I'll call you tomorrow. Would 12.30 suit you?
   a) Yes, I go to lunch at 12.30.
   c) 12.30 would be fine.

b) I think it's better for you. d) I'm sorry, it would be a bit difficult then.

9. Isn't that Seattle then?
a) No, the number has changed. c) No, you must have the wrong area code.
b) I found this number at the yellow pages. d) I'll check again.

Немецкий язык

1. Bitte grüße deine Familie.
a) Hallo! Schön dich zu treffen. c) Es ist alles in Ordnung.
b) Danke. Ich werde das tun. d) Überhaupt nicht.
2. Wie geht's?
a) Ich heiße Andrew. c) Wie geht es dir?
b) Gute Zeit. d) Hallo, schön dich kennenzulernen.
3. Können wir einen Termin vereinbaren?
a) Wann bist du frei? c) Fällt es uns schwer, uns zu treffen?
b) Sollen wir reservieren? d) Jetzt muss ich meinen Termin ändern.
4. Ich möchte bitte Herrn R. sprechen.
a) Ich fürchte, er ist im Moment draußen. c) Wann willst du?
b) Nun, das geht nicht. d) Eine Stunde bitte.
5. Kann ich Herrn Schneider sprechen?
a) Wer ruft an? c) Wie heißt du?
b) wer bist du d) Was willst du?
6. Wer spricht?
a) Fred Bentley spricht c) Hier ist Fred Bentley.
b) Ich telefoniere. d) Meine Adresse ist 50 Park Street.
7. Ich werde zu ihnen kommen.

a) Wenn du würdest. c) Wenn Sie sie sehen, sagen Sie es ihnen.
b) Wann kannst du kommen? d) Wann bekomme ich eine volle Entschädigung?
8. Ich rufe dich morgen an. Würde dir 12.30 gefallen?
a) Ja, ich gehe um 12.30 Uhr zum Mittagessen. c) 12.30 Uhr wäre gut.
b) Ich denke, es ist besser für dich. d) Es tut mir leid, es wäre dann etwas schwierig.
9. Ist das nicht Seattle?
a) Nein, die Nummer hat sich geändert. c) Nein, Sie müssen die falsche Vorwahl haben.
b) Ich habe diese Nummer auf den Gelben Seiten gefunden. d) Ich werde es noch einmal überprüfen.

Французский язык

1. Rappelez-vous de moi à votre famille.
a) Bonjour! Heureux de vous rencontrer. c) Il est tout à fait juste.
b) Je vous Remercie. Je vais le faire. d) Pas du tout.

2. Comment voulez-vous faire?
a) Mon nom est Andrew. c) Comment procédez-vous?
b) Passer un bon moment. d) Bonjour, ravie de vous rencontrer.

3. Pouvons-nous prendre un rendez-vous?
a) Quand êtes-vous libre? c) Est-il difficile pour nous rencontrer?
b) devons-nous faire une réservation? d) maintenant je dois changer mon rendez-vous.

4. Je voudrais parler à M. Kahn, s'il vous plaît.
a) j'ai bien peur qu'il ne soit pas là pour le moment.
b) Eh bien, vous ne pouvez pas.
c) Quand voulez-vous?
d) Une heure, s'il vous plaît.

5. Puis-je parler à M. Fisher, s'il vous plaît?
a) l'identité de l'appelant?
b) Qui êtes-vous?
c) Quel est votre nom?
d) Que voulez-vous?

6. Qui parle?
a) Fred Bentley à l'appareil.
b) Je suis sur le téléphone.
c) C'est Fred Bentley ici.
d) Mon adresse est 50 Park Street.

7. Je vais passer pour eux.
a) Si vous voulez.
b) Quand pouvez-vous partir?
c) Si vous les voyez, dites-leur.
d) Quand vais-je recevoir une compensation totale?

8. Jet'appelle demain. Serait-12.30 vous convient-il?
a) Oui, je déjeune à 12h30.
b) Je pense que c'est mieux pour vous.
c) 12h30 serait bien.
d) Je suis désolé, il serait un peu difficile.

9. Ce N'est pas Seattle alors?
a) Non, le numéro a changé.
b) J'ai trouvé ce numéro aux pages jaunes.
c) Non, vous devez avoir le mauvais indicatif régional.
d) Je vais verifier à nouveau.

Оценочный лист к типовому заданию 1:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Знает: - особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише); - этикет делового общения в стране изучаемого языка; - общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.	4-5 правильно выполненных заданий	122
	6-7 правильно выполненных заданий	20
	8-9 правильно выполненных заданий	30

Проверяемая компетенция:

ПК-9: способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

Проверяемые образовательные результаты:

Умеет:

- использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи, деловая поездка (бронирование билетов, заказ номера в гостинице); обсуждение предложений, переговоры, выступление с рекламным объявлением брендового продукта, презентацией;

- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке;

- использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях делового общения на иностранном языке.

Владеет:

- опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, деловая поездка, собеседование, деловая встреча, презентация и др.

Тип задания 2: диалоги по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Пример типового задания 2 (оценочные материалы):

Составьте и разыграйте диалоги по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Ситуация профессионального общения 1

Вы собираетесь в деловую поездку. Позвоните в авиакомпанию и забронируйте билет: укажите, куда вы летите, какой класс предпочитаете, узнайте время отправления и прибытия рейса, поблагодарите сотрудника компании за помощь и др.

- Вы собираетесь в путешествие. Позвоните друзьям и обсудите с ними детали поездки: страна, дата и время, отель, условия проживания и т.д.

Ситуация профессионального общения 2

У Вас (руководителя компании) назначена деловая встреча с коллегой (руководителем одной из дочерних фирм вашей компании). Сообщите своему коллеге, что вынуждены перенести встречу, объясните причину, договоритесь о другом удобном для обеих сторон времени встречи.

Ситуация профессионального общения 3

Вы звоните в офис фирмы, чтобы договориться о встрече с директором, к сожалению, директора не оказывается на месте. Передайте информацию через секретаря: сообщите кто звонил, цель звонка, дату, время и место предстоящей встречи, номер телефона.

Ситуация профессионального общения 4

Подготовьте сообщение о международной (российской) компании, выпускающей брендовую продукцию (история возникновения, проблемы и перспективы развития).

Ситуация профессионального общения 5

Подготовьте рекламное объявление брендового продукта в соответствии с планом: заголовок, обращение к целевой аудитории, потенциальный потребитель, описание продукта (указание его преимуществ).

Ситуация профессионального общения 6

В корпорации «Интел», производящей электронные устройства и компьютерные компоненты, открыта вакансия коммерческого директора. Вас пригласили на собеседование. Ответьте на вопросы интервьюера: о себе, своем образовании и приобретенном опыте, которые доказывают вашу пригодность на вакантную должность, подчеркните свои положительные качества и т.п.

Ситуация профессионального общения 7

Вы – руководитель маркетингового отдела производственного предприятия, которое терпит убытки. Вам поручено подготовить аналитический проект, который позволит разрешить создавшуюся ситуацию. Проведите совещание, распределите задания по проекту между членами вашей команды: анализ текущей ситуации и выявление проблем предприятия, оценка возможных альтернатив их решения, стратегии дальнейшего развития предприятия и др.

Оценочный лист к типовому заданию 2:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Умеет: - использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи, деловая поездка (бронирование билетов, заказ номера в гостинице); обсуждение предложений, переговоры, выступление с рекламным объявлением брендового продукта, презентацией; - использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке; - использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях делового общения на иностранном языке. Владеет: - опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, деловая поездка, собеседование, деловая встреча, презентация и др.	демонстрирует базовые требования к лексико-грамматическому оформлению устной речи в сфере делового общения в иноязычной среде: речь студента, в целом грамотна, но встречаются лексико-грамматические, фонетические ошибки, отсутствует разнообразие в использовании этикетных формул, клишированных выражений, характерных для ситуаций устного делового общения на иностранном языке в контексте профессиональной деятельности.	15
	Речь студента грамотна, допускает ошибки, часть из которых студент исправляет сам. Студент владеет различными по сложности речевыми структурами и моделями, грамотно использует лексико-грамматический и фонетический материал в рамках ситуаций устного делового общения на иностранном языке.	20
	Речь студента абсолютно грамотна. Студент может использовать разнообразные языковые (лексические, грамматические, фонетические) средства для решения одной и той же речевой задачи. Речь свободна, выразительна, идиоматична. Студент не испытывает трудностей иноязычного речевого характера (рецептивных и продуктивных), использует разнообразные способы	30

	связи речи и приемы выразительности.	

Проверяемая компетенция:

ПК-9: способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

Проверяемые образовательные результаты:

Знает:

- стандарты оформления деловой документации;
- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише);
- этикет делового общения в стране изучаемого языка;
- общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.

Умеет:

- использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка, чек, простой вексель, переводной вексель и др.;
- заполнять формуляры и бланки прагматического характера;
- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке.

Владеет:

- опытом написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка.

Тип задания 3: деловые письма по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Пример типового задания 3 (оценочные материалы):

Напишите одно из следующих видов делового письма по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Ситуация профессионального общения 1

Вы прочитали объявление в газете о вакантной должности менеджера по продажам в крупной торговой компании в Америке. Напишите резюме в соответствии с указанным планом: укажите ваши личные данные; образование и опыт работы; знания, умения и навыки, черты характера, делающие вас достойным претендентом на вакантную должность и т.п., выразите желание предоставить дополнительную информацию и пройти собеседование.

Ситуация профессионального общения 2

Вы услышали объявление в новостях о вакантной должности переводчика в производственно-торговой группе компаний по продаже мебели и товаров для дома «ИКЕА». Напишите сопроводительное письмо: укажите, в какой должности вы заинтересованы, источник информации, опишите ваше образование и опыт, поблагодарите за внимание, сообщите о том, что Вы рассчитываете получить ответ.

Ситуация профессионального общения 3

Ваша фирма по продаже мужских рубашек получила партию недоброкачественного товара, а именно: цвет пуговиц на одиннадцати рубашках не соответствует цвету рубашек, на девяти рубашках обнаружились масляные пятна, десять - другого стиля. Напишите письмо-рекламацию фирме-поставщику: выразите сожаление о случившемся, укажите дату заказа и доставки товара, изложите суть жалобы и возможные пути решения проблемы.

Ситуация профессионального общения 4

Отдел претензий вашей фирмы по пошиву женской одежды получил письмо-рекламацию, в котором указывались дефекты поставленного товара, а именно: 25 платьев из партии оказались не соответствующего размера, 12 – более светлого оттенка. Напишите

письмо-ответ на рекламацию: извинитесь, выразите сожаление о случившемся, готовность заменить бракованный товар в ближайшее время и взять на себя расходы за его доставку.

Ситуация профессионального общения 5

Вы - управляющий крупной сети ресторанов быстрого питания. К Вам приезжает немецкий представитель с целью презентации нового маркетингового плана, направленного на увеличение уровня продаж на немецком рынке, по этому поводу планируется собрание. Напишите служебную записку: сообщите руководителям отделов о предстоящем визите немецкого представителя, укажите цель его приезда, дату, время и место собрания.

Оценочный лист к типовому заданию 3:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Знает: - стандарты оформления деловой документации; - особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише); - этикет делового общения в стране изучаемого языка; - общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде. Умеет: - использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка, чек, простой вексель, переводной вексель и др.; - заполнять формуляры и бланки прагматического характера; - использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке. Владеет: - опытом написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме,	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче, хотя имеются отдельные неточности; соблюдаются общие правила оформления делового письма (обращение, формальное завершение письма, имя); мысли изложены в основном логично, допустимы отдельные недостатки при делении текста на абзацы и при использовании средств передачи логической связи между отдельными частями текста; студент использовал достаточный объем лексики и грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи (допускается 4-5 ошибок, не препятствующих пониманию текста).	30
	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче; соблюдаются правила оформления личного письма (обращение, указание на предыдущую переписку, содержательное завершение письма, указание на дальнейшую переписку, формальное завершение письма, имя); мысли изложены логично, текст поделен на абзацы; студент использовал достаточный объем лексики и	35

сопроводительное письмо, служебная записка.	грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи (допускается 1-3 ошибки, не препятствующих пониманию текста).	
	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче; соблюдаются правила оформления личного письма (обращение, указание на предыдущую переписку, содержательное завершение письма, указание на дальнейшую переписку, формальное завершение письма, имя); мысли изложены логично, текст поделен на абзацы; студент использовал достаточный объем лексики и грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи, а том числе средства логической связи.	40

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

Процедура зачета с оценкой состоит из трех частей. Первая часть (письменная) включает задание 1. Студенты выполняют данное задание одновременно. Вторая часть (устная) включает задание 2. Третья часть (письменная) включает задание 3.

Для выполнения заданий студенту необходимы листы бумаги для записи ответов по заданиям 1 и 3, на которых он фиксирует фамилию, имя, номер группы и которые сдаются экзаменатору, и для черновых записей по заданию 2.

При выполнении задания №1 студент записывает номер вопроса и соответствующую букву ответа. При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

При выполнении задания №2 карточки с ситуациями профессионального общения раскладываются текстом вниз. Студент берет одну карточку с изложенной в ней ситуацией профессионального общения и готовится 10 минут. Разрешается делать записи (план диалога). При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

При выполнении задания номер №3 студент пишет деловое письмо по заданной ситуации профессионального общения. При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

Полученные студентом баллы фиксируются в оценочном листе. Общий балл затем переводится в отметку по шкале: 56-70 – удовлетворительно, 71-85 – хорошо, 86-100 – отлично.

Оценочный лист

Компетенция	Задание	Набранные баллы («удовлетворительно)	Набранные баллы («хорошо»)	Набранные баллы («отлично»)
ПК-9	Задание 1	12	20	30
	Задание 2	15	20	30
	Задание 3	30	35	40
	Итого	57	75	100
	Общий балл, набранный студентом			
	Отметка			