

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
немецкой филологии



Молчанова Л.В.
28.05.2024г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 Устное деловое общение на первом иностранном языке

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

45.03.02 Лингвистика

2. Профиль подготовки/специализация:

Теория и методика преподавания иностранных языков и культур. Немецкий язык

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

Кафедра немецкой филологии

6. Составители программы: Топорова Валентина Михайловна, профессор, Кашкина Ольга Владимировна, доцент

7. Рекомендована: НМС факультета РГФ, протокол № 9 от 22.05.2024

8. Учебный год: 2026- 2027, 2027-2028

Семестр(ы): 5, 6, 7, 8

ПК-5	Способен использовать для решения профессиональных задач свободное владение изучаемым языком в его литературной	ПК-5.1	Владеет основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям	Знать: конвенциональные типы устной и письменной коммуникации Уметь: использовать алгоритмы построения различных типов дискурса для решения профессиональных задач.
	форме различных типах устной и письменной коммуникации:	ПК-5.2	текущего коммуникативного контекста для решения общих и профессиональных задач, в том числе в контексте преподавания иностранных языков и культур; Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах общения.	Владеть: особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах общения.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. (в соответствии с учебным планом) Общая трудоемкость дисциплины: 8 з.е / 288

Форма промежуточной аттестации зачет/

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость					
	Всего	По семестрам				
		4	5	6...	7	8
Аудиторные занятия	116	18	16	32	26	24
в том числе:	лекции					
	практические					

	лабораторные	116	18	16	32	26	24
Самостоятельная работа		172	45	38	31	37	21
в том числе: курсовая работа (проект)							
Форма промежуточной аттестации (экзамен – __ час.)							
Итого:		288	63	54	63	63	45

13.1. Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Практические занятия		
4, 5 семестры		
1	Einführung: sachlich/geschäftlich sprechen: Wo? Wie? Was?	1.0 Вводная беседа о речевом стиле делового общения. 1.1 Wo und was spreche ich sachlich? 1.2 Wie muss ich sachlich sprechen?
2	Vorstellung	2.1 Sprechhandlung/Situation: Eine Kurzvorstellung 2.2 Sich bzw. einen Menschen sachlich vorstellen 2.3 Übung und Hörtext
3	Sachlich an der Studienanstalt sprechen: bitten und danken	3.1 Sprechhandlung/Situation: bitten und danken 3.2 Strukturen für eine höfliche Bitte. 3.3 Übung und Hörtext
4	Kurzvortrag halten: Das (Germanistik)-Studium	4.1 Sprechhandlung/Situation: Vom Abitur zum Studienplatz; 4.2 Das Germanistik-Studium: einen Kurzvortrag halten 4.3 Übung und Hörtext mit Feedback
5	Kurz und sachlich berichten: Meine Stadt	5.1 Sprechhandlung/Situation: Nachfragen; 5.2 Geographische Namen und Angaben 5.3 Übung und Hörtext
6	Kurzvortrag halten: Meine Region	6.1 Sprechhandlung/Situation: Zahlen angeben; 6.2 Geographische Namen und Angaben; 6.3 Übung und Hörtext
7	Routinesituationen im beruflichen Alltag: Planierung	7.1 Sprechhandlung/Situation: etwas vorschlagen; 7.2 Pläne besprechen: Redemittel; 7.3 Übung und Hörtext
8	Meine Termine	8.1 Sprechhandlung/Situation: Mein Stundenplan; 8.2 Disziplinen im Bereich Germanistik/Sprachwissenschaft; 8.3 Übung und Hörtext
9	Universität: Struktur und Personen	9.1 Sprechhandlung/Situation: Dem Gastprofessor die Uni zeigen; Betreuung der Gäste. 9.2 Institutionen und Büros der Uni; 9.3 8.3 Übung und Hörtext
6 семестр		
10	Berufe und Tätigkeiten	10.1 Berufe und entsprechende Tätigkeiten lernen; 10.2 Sprechhandlung/Situation: Über den Beruf sachlich berichten; 10.3 Übung und Hörtext

11	Das Team vorstellen	11.1 Sprechhandlung/Situation: Das Team /die Firma vorstellen; 11.2 Die Mitarbeiter/Kollegen vorstellen; 11.3 Übung und Hörtext
12	Sachliche Gespräche im Beruf (an einer Firma) führen	12.1 Sprechhandlung/Situation: Aufgaben geben, berichten; 12.2 Redemittel zu Gesprächen im Beruf; 12.3 Übung und Hörtext
13	Personalbestand einer Firma/ eines Betriebs	13.1 Sprechhandlung/Situation: Die Arbeitsverteilung in einem Team (Firma, Geschäft, Schule); 13.2 für etw. zuständig sein; 13.3 Übung und Hörtext
14	Vorstellungsgespräche mit Kollegen	14.1 Sprechhandlung/Situation: Sich mit den Kollegen bekannt machen; 14.2 Nach den Aufgaben fragen; 14.3 Übung und Hörtext.
15	Das Telefongespräch (I)	15.1 Sprechhandlung/Situation: Einladung; 15.2 Sprachliche Klischees für das Telefonieren; 15.3 Übung und Hörtext
16	Das Telefongespräch (II)	16.1 Sprechhandlung/Situation: Beim Arbeitgeber sich krank melden; 16.2 Ein Hotelzimmer reservieren; 16.3 Übung und Hörtexte
17	Das Telefongespräch (III)	17.1 Sprechhandlung/Situation: Nachrichten auf Anrufbeantworter hinterlassen; 17.2 Über den Anruf berichten; 17.3 Übung und Hörtext
18	Sachlich reden mit Feedback	17.1 Sprechhandlung/Situation: eine Information/einen Text sachlich im Team behandeln; 17.2 Redemittel für das Feedback/die Metasprache; 17.3 Übung und Hörtext
7 семестр		
19	Kommunikation im Unternehmensbereich (Geschäftskontakte)	19.1 Beschreibung der Unternehmensorganisation 19.2 Beschreibung von Verantwortungsbereichen und Funktionen 19.3 Tätigkeitsbereich eines Angestellten (Sachbearbeiter, Bürokaufmann, Manager, Topmanager, Berater etc.).
20	Kommunikation im Unternehmensbereich (Präsentation)	20.1 Aufbauorganisation von Unternehmen 20.2 Beschreibung der Firmenstruktur nach einem Organigramm
21	Unternehmenspräsentation	21.1 Präsentation eines Unternehmens 21.2 Unternehmensimage, Unternehmensleitbild. 21.3 Geschäftsfelder, Produkte, Dienstleistungen 21.4 Entwicklungsdynamik des Unternehmens 21.5 Geschichte des Unternehmens
22	Messeprofile: Messebesuch, Messegespräche	22.1 Allgemeine Charakteristik der deutschen Wirtschaft. 22.2 Messe- und Ausstellungstypen. 22.3 Messen in Deutschland. 22.4 Kenndaten von Messen 22.5 Strategien und Entwicklungstendenzen
8 семестр		
23	Auftragsabwicklung	23.1 Ablauf einer Auftragserteilung und -abwicklung. 23.2 Lieferbedingungen. 23.3 Zahlungsbedingungen und Lieferfristen. 23.4 Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrags

24	Vertriebswege und Vertriebspartner	24.1 Absatzwege. Merkmale verschiedener Absatzwege. Vorteile und Nachteile verschiedener Vertriebswege. 24.2 Absatzmittler: Leistungen von Absatzmittlern, Kriterien für die Auswahl des geeigneten Absatzmittlers
25	Voranfrage, Anfrage	25.1 Strategien und Techniken einer Voranfrage 25.2 Strategien und Techniken einer Anfrage
26	Angebot	26.1 Unverbindliches Angebot, 26.2 Angebot ohne Anfrage, verbindliches Angebot
27	Bestellung	27.1 Annahme von Bestellungen, 27.2 Ablehnung von Bestellungen, Widerruf von Bestellungen
28	Liefer- und Zahlungsverzug, Reklamation	28.1 Verhandlungen über die Verschiebung von Lieferungen und Zahlungen 28.2 Verhandlungen über die Reklamation, Mahnungen

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
4 семестр						
1	Erste Kontakte			3	9	12
2	Schule und nach			3	9	12
3	In der Stadt mobil			3	9	12
4	Bevoelkerung und Sprache			4	9	13
5	Vielfältigkeit der Kulturen			5	9	14
5 семестр						
1	Einführung: sachlich/geschäftlich sprechen: Wo? Wie? Was?			3	7	10
2	Vorstellung			3	7	10
3	Sachlich an der Studienanstalt sprechen: bitten und danken			3	7	10
4	Kurzvortraghalten: Das (Germanistik)-Studium			3	10	13
5	Universität: Struktur und Personen			4	7	11
6 семестр						
6	Berufe und Tätigkeiten			6	6	12
7	Das Team vorstellen			6	6	12
8	Personalbestand einer Firma/ eines Betriebs			6	6	12
9	Vorstellungsgespräche mit Kollegen			6	6	12
10	Das Telefongespräch (I)			8	7	15
7 семестр						
11	Kommunikation im Unternehmensbereich (Geschäftskontakte)			6	9	15
12	Kommunikation im Unternehmensbereich (Präsentation)			6	9	15

13	Unternehmenspräsentation		6	9	16
14	Messeprofile: Messebesuch, Messegespräche		8	10	18
8 семестр					
15	Auftragsabwicklung		4	4	8
16	Vertriebswege und Vertriebspartner		4	4	8
17	Voranfrage, Anfrage		4	4	8
18	Angebot		4	3	7
19	Bestellung		4	3	7
20	Liefer- und Zahlungsverzug, Reklamation		4	3	6
			114	175	288

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Форма организации самостоятельной работы:

Навыки обработки языковых данных в соответствии с целями и задачами исследования. Навыки работы на компьютере, общее понимание принципа работы программы POWER POINT, Основы этики и культуры общения. Написание рефератов.

Освоение содержания курса в процессе его изучения предполагают два уровня: *первый уровень* – аудиторная работа студентов под руководством преподавателя на лекциях и семинарско-практических занятиях; *второй уровень* – самостоятельная работа студента. Целесообразно использовать актуальный аутентичный материал, поскольку коммуникация в сфере бизнеса очень динамично развивается.

Курс выстроен на основе принципов блочно-модульного обучения. Он состоит из модулей, которые собраны в четыре раздела (блоки). Каждый модуль начинается с отработки понятийного аппарата. Готовясь к предстоящему практическому занятию, необходимо полностью выполнить приведенные в модуле задания и внести требуемые записи. Это является обязательным, т.к. преподаватель вправе их проконтролировать. Если возникают затруднения, необходимо снова обратиться к литературным источникам, записям или к преподавателю.

Следующий этап работы – выполнение заданий для самостоятельной работы по соответствующему разделу. Эти задания дифференцированы по уровням сложности. Вы можете выбрать одно из них – то, которое по силам, и вызывает наибольший интерес. Форма отчета за выполненное задание может быть изменена по согласованию с преподавателем. К зачету допускаются студенты, выполнившие задания по всем модулям курса.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Иванова Л. В. Немецкий язык для профессиональной коммуникации : учебное пособие / Л. В. Иванова, О. М. Снигирева, Т. С. Талалай. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. - 153 с. <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258798 >.

2	Юрина М. В. Deutsch für den Beruf (немецкий язык в сфере профессиональной коммуникации) [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Юрина. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 94 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS.
3	Der richtige Ton am Telefon: Разговор по телефону. Практическая фоностилистика: Учебно-методическое пособие для вузов/Составители Л.Величкова, Г. Финк. – Воронеж, Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2008. – 87с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	C.Colin. Unternehmen Deutsch. – Klett Edition Deutsch, 1999. – 216 S.
5	<i>Deutsch für das Berufsleben B1/B2. Kursbuch. Deutsch als Fremdsprache für Erwachsene. – Graziella Guent/Peter Hartmann (Hrsg.), Ernst Klett Sprachen, Stuttgart, 2010. – 144 S. Mit 2 Audio-CDs. + Kursbuch.</i>
6	Dialog Beruf 3. Deutsch als Fremdsprache für die Mittelstufe. – Max Hueber Verlag
7	Volker Eismann. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 1. – Langenscheidt KG, Berlin und München, 2000. – 184 S.
8	Volker Eismann. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 2. – Langenscheidt KG, Berlin und München, 2000. – 184 S.
9	Dialog Beruf 3. Deutsch als Fremdsprache für die Mittelstufe. – Max Hueber Verlag
10	Volker Eismann. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 1. – Langenscheidt KG, Berlin und München, 2000. – 184 S.
11	Volker Eismann. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 2. – Langenscheidt KG, Berlin und München, 2000. – 184 S.
12	Volker Eismann. Training berufliche Kommunikation: Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro. – Cornelsen Verlag, Berlin, 2006. – 128 S.
13	Демидова, А. К. Русская коммерческая корреспонденция : Словарь клишированных выражений: Рус. яз., 1998
14	PONS Bürokommunikation im Griff. 2007
15	Сущинский, И.И. Деловая корреспонденция на немецком языке. М., ЭКСМО, 2007. – 320 с.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
16	http://www.goethe.de/
17	http://www.hueber.de/schritte/beruf
18	www.wikipedia.de .

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Volker Eismann. Training berufliche Kommunikation: Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro. – Cornelsen Verlag, Berlin, 2006. – 128 S.
2	C.Colin. Unternehmen Deutsch. – Klett Edition Deutsch, 1999. – 216 S.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

1. Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite.
2. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах Антиплагиат.ВУЗ
3. Программное обеспечение Microsoft Windows.
4. При реализации дисциплины используются элементы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии.

~~18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:~~

Учебные аудитории для проведения занятий по иностранному языку:

Ауд. 27, 28, 56, 57, 58, - возможно использование переносного оборудования (ноутбуки, мультимедиа-проекторы, экран)

Аудитории для проведения занятий семинарского, лабораторного типов, текущего контроля и промежуточной аттестации

Ауд 46 - моноблок с выходом в интернет, телевизор LCD, DVD-плеер; Ауд. 48 - DVD+VHS рекодер LG DVRK-898 (1 шт.), мультимедиа-проектор Epson EB-95 (1 шт.), настенный экран Lumien Master Picture, выход в Интернет;

Ауд 51 - мультимедиа-проектор NEC M300X (1 шт.)
Экран настенный ScreenMedia (1 шт.)

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Стратегии делового общения	УК-4	УК-4.1 УК-4.5	<i>Доклад реферат</i>
2.	Конвенциональные типы устной и письменной коммуникации	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2	Презентация тестирование
Промежуточная аттестация форма контроля - зачёт				<i>Перечень вопросов Практическое задание</i>

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио

Описание технологии проведения

Собеседование.

Ролевая игра

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

20.2 Промежуточная аттестация Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

зачтено	Речь студента соответствует заданной ситуации делового общения. Высказывание четко структурировано, логично, используются соответствующие языковые средства (лексика, грамматика) и клише. Фоностилистические нормы соблюдаются. Коммуникативная задача выполняется без затруднений. Студент демонстрирует хорошие навыки вежливого делового общения с соблюдением всех норм этикета в диалоге с партнером (преподавателем или студентом). Выполнено не менее 60% тестовых заданий.
не зачтено	Студент не понимает сути вопроса, механически повторяет поставленную проблему/тему, не видит взаимосвязи различных разделов курса. Не умеет найти нужное подтверждение в защиту или опровержение определенной позиции, не владеет терминологией, в ответе подменяет одни понятия другими. Тест выполнен менее чем на 60%.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
---------------------------------	--------------------------------------	--------------

<p>Ответ на контрольно-измерительный материал соответствует всем выше перечисленным показателям. Студент демонстрирует грамматическую корректность, лексическую и идиоматическую насыщенность, а также знание ситуативного задания; активно использует изученный лексический материал; раскрывает тему в заданном объеме. Содержание передано адекватными лексикограмматическими средствами. Отсутствуют орфографические ошибки. Некоторые стилистические погрешности и грамматические ошибки не препятствуют пониманию и восприятию содержания.</p>	<p>Повышенный уровень</p>	<p>Отлично</p>
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному/двум из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильно отвечает на поставленные в задании вопросы. И все же знание предмета продемонстрировано недостаточно: Студент демонстрирует в основном грамматическую корректность, лексическое разнообразие, а также понимание ситуативного задания; активно использует изученный лексический материал; раскрывает тему в заданном объеме. Содержание в целом передано адекватными лексикограмматическими средствами. Присутствуют некоторые орфографические ошибки. Есть некоторые стилистические погрешности и грубые грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию и восприятию содержания в целом.</p>	<p>Базовый уровень</p>	<p>Хорошо</p>
<p>Ответ на при выполнении КИМа не соответствует любым двум(трем) из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на вопросы в задании и демонстрирует ограниченные знания лексики и грамматики нем. яз. Студент использует изученный лексический материал, но раскрывает тему в неполном объеме. Содержание зачастую передано неадекватными лексико-грамматическими средствами, присутствуют русицизмы, орфографические ошибки, серьезные стилистические погрешности и грубые грамматические ошибки, которые препятствуют пониманию содержания сочинения.</p>	<p>Пороговый уровень</p>	<p>Удовлетворительно</p>
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует перечисленным показателям. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, практически не понимает задание; не использует изученный лексический материал, не может раскрыть тему в заданном объеме. Содержание передано с большим количеством русицизмов. В сочинении содержится обилие орфографических ошибок, серьезных стилистических погрешностей и грубых грамматических ошибок, которые делают понимание содержания сочинения практически невозможным.</p>	<p>–</p>	<p>Неудовлетворительно</p>

Образец контрольно-измерительного материала № 1

Erstellen Sie einen Dialog. Student

A

Sie arbeiten bei Bionorica SE. Sie müssen Ihren Geschäftspartner anrufen, um einen Termin für die Betriebsbesichtigung zu vereinbaren und die Einzelheiten der Betriebsbesichtigung zu besprechen.

1. Sie machen den ersten Anruf zur Terminvereinbarung.
2. Sie machen den zweiten Anruf zur Besprechung von Einzelheiten.
3. Sie machen den dritten Anruf zur Anmeldung von Teilnehmern Student B

Sie arbeiten bei VeraPharm und sind für die Partnerschaft mit Bionorica SE zuständig.

1. Sie reagieren auf den ersten Anruf und die Terminvereinbarung.
2. Sie machen den zweiten Anruf zur Terminverschiebung

3. Sie reagieren auf den dritten Anruf

20.3 Фонд оценочных средств сформированности компетенций студентов, рекомендуемый для проведения диагностических работ.

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности, автоматическая проверка):
1 балл

№	Задание	Ответ
1	Вставьте подходящее слово из приведенных ниже в соответствующей форме: A. stehen (a), stellen (b), setzen (c) Der Chef _____ hohe Ansprüche an seine Mitarbeiter.	b
2	bis (a), nachdem (b), während(c) _____ er mit dem Bus fährt, liest er erneut die Zeitung.	c
3	derjenige (a), der (b), diejenige (c) Das Geschenk ist für _____, der Geburtstag hat.	a
4	Jener (a), dieser (b), der Welches Brot nimmst du? – Ich nehme _____ hier	b
5	Jener (a), derjenige (b), dieser (c) Gefällt dir der Pullover nicht? – Doch, _____ gefällt mir gut.	c

2) закрытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности, автоматическая проверка): 2 балла

№	Задание	Ответ
1	Вставьте пропущенное слово: A. Als Tourist kann man Land und _____ kaum gründlich	kennenlernen
2	Er _____ Forderungen ohne eine Gegenleistung zu erbringen C. Männer schlafen in der Regel tief, Frauen _____ werden häufig von Geräuschen geweckt.	
3		

3) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности, ручная проверка):
2 балла

№	Задание	Ответ
	Выберите вариант формы общения (a, b, c) при разговоре по телефону. Sie planen einen wichtigen Anruf. Wann rufen Si an? a) Am besten gleich morgens um 8 .00 Uhr. b) Ich rufe an, wenn ich gerade Zeit habe. c) Meine Notizen sagen mir, welcher Gesprächspartner wann zu erreichen ist.	c
	Sie werden von jemandem angerufen, der eine Frage hat, die nicht in Ihren Arbeitsbereich fällt. Was sagen Sie? a) Es tut mir Leid, da sind Sie bei mir falsch. b) Es tut mir leid, dabei kann ich Ihnen nicht helfen. Das ist der	b

	Bereich von Herrn / Frau ... Soll ich Sie weiter verbinden? c) Wer hat Sie denn mit mir verbunden?	
--	---	--

Критерии и шкалы оценивания заданий ФОС:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ (полностью или частично неверный).

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ (полностью или частично неверный).

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

- 5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));
- 2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из нескольких подзаданий, верно выполнено 50% таких подзаданий;