

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебному предмету

Родной язык

для специальности

38.02.07 Банковское дело

**Москва
2026**

Фонд оценочных средств учебного предмета разработан на основе:
федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее – ФГОС СОО), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. N413 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 07.06.2012 г. N 24480);

федеральной образовательной программы среднего общего образования (далее - ФОП СОО), утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 18.05.2023 г. N 371 (зарегистрирован Министерством юстиции 12 июля 2023 г. N 74228);

Внутренняя экспертиза:
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

- 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
- 2. ОПИСАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
- 3. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ: ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств по общеобразовательному предмету «Родной язык» для специальности **38.02.07 Банковское дело** разработан на основе требований ФГОС СОО с учетом профессиональной направленности программ среднего профессионального образования, реализуемых на базе основного общего образования.

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

ФОС разработан на основании рабочей программы учебного предмета Родной язык (предмет по выбору).

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме **дифференцированного зачета**.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по предмету «Родной язык»

Цель обучения:

Целями изучения родного языка (русского) по программам основного общего образования являются:

- воспитание гражданина и патриота; формирование представления о русском языке как духовной, нравственной и культурной ценности народа; осознание национального своеобразия русского языка; формирование познавательного интереса, любви, уважительного отношения к русскому языку, а через него – к родной культуре; воспитание ответственного отношения к сохранению и развитию родного языка, формирование волонтерской позиции в отношении популяризации родного языка; воспитание уважительного отношения к культурам и языкам народов России; овладение культурой межнационального общения;
- совершенствование коммуникативных умений и культуры речи, обеспечивающих свободное владение русским литературным языком в разных сферах и ситуациях его использования; обогащение словарного запаса и грамматического строя речи учащихся; развитие готовности и способности к речевому взаимодействию и взаимопониманию, потребности к речевому самосовершенствованию;
- углубление и при необходимости расширение знаний о таких явлениях и категориях современного русского литературного языка, которые обеспечивают его нормативное, уместное, этичное использование в различных сферах и ситуациях общения; о стилистических ресурсах русского языка; об основных нормах русского литературного языка; о национальной специфике русского языка и языковых единицах, прежде всего о лексике и фразеологии с национально-культурной семантикой; о русском речевом этикете;
- совершенствование умений опознавать, анализировать, классифицировать языковые факты, оценивать их с точки зрения нормативности, соответствия ситуации и сфере общения; умений работать с текстом, осуществлять информационный поиск, извлекать и преобразовывать необходимую информацию;
- развитие проектного и исследовательского мышления, приобретение практического опыта исследовательской работы по русскому языку, воспитание самостоятельности в приобретении знаний.

Планируемые результаты освоения дисциплины

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК02, ОК04, ОК05, ОК09.

В рамках программы учебного предмета обучающимися осваиваются личностные, метапредметные и предметные результаты в соответствии с требованиями ФГОС среднего общего образования: личностные (Л), метапредметные (М), предметные для базового уровня (П), и углубленного уровня (Пу).

Результаты обучения	Методы оценки
ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	
В части гражданского воспитания отражают:	
<p>Л1 - сформированность гражданской позиции обучающегося как активного и ответственного члена российского общества;</p> <p>Л2 - осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка;</p> <p>Л3 - принятие традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей;</p> <p>Л4 - готовность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам;</p> <p>Л5 - готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении в школе и детско-юношеских организациях;</p> <p>Л6 - умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением;</p> <p>Л7 - готовность к гуманитарной и волонтерской деятельности;</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - выполнение контрольных работ по темам предмета; - опрос по индивидуальным заданиям; - подготовка рефератов, докладов, сообщений; - защита презентаций, творческих работ, проектов;
В части патриотического воспитания отражают:	
<p>Л8 - сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России;</p> <p>Л9 - ценностное отношение к государственным символам, историческому и природному наследию, памятникам, боевым подвигам и трудовым достижениям народа, традициям народов России; достижениям России в науке, искусстве, спорте, технологиях, труде;</p> <p>Л10 - идейная убежденность, готовность к служению Отечеству и его защите, ответственность за его судьбу;</p>	<p>Оценка результатов устных ответов,</p> <p>аналитическо</p>
В части духовно-нравственного воспитания отражают:	
<p>Л11 - осознание духовных ценностей российского народа;</p> <p>Л12 - сформированность нравственного сознания, этического поведения;</p> <p>Л13 - способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально-нравственные нормы и ценности;</p> <p>Л14 - осознание личного вклада в построение устойчивого будущего;</p> <p>Л15 - ответственное отношение к своим родителям и (или) другим членам семьи, созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России;</p>	<p>й работы с текстами разных стилей, представления текстов в виде тезисов, конспектов, аннотаций</p>
В части эстетического воспитания отражают:	
<p>Л.16 - эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений;</p> <p>Л.17 - способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, ощущать эмоциональное воздействие искусства;</p> <p>Л.18 - убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;</p> <p>Л.19 - готовность к самовыражению в разных видах искусства, стремление проявлять качества творческой личности;</p>	<p>Промежуточный контроль – дифференцированный зачет</p>
В части физического воспитания, формирования культуры здоровья и эмоционального благополучия отражают:	

<p>Л.20 - сформированность здорового и безопасного образа жизни, ответственного отношения к своему здоровью;</p> <p>Л.21 - потребность в физическом совершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью;</p> <p>Л.22 - активное неприятие вредных привычек и иных форм причинения вреда физическому и психическому здоровью;</p>
<p>В части трудового воспитания отражают:</p>
<p>Л.23 - готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие;</p> <p>Л.24 - готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность;</p> <p>Л.25 - интерес к различным сферам профессиональной деятельности, умение совершать осознанный выбор будущей профессии и реализовывать собственные жизненные планы;</p> <p>Л.26 - готовность и способность к образованию и самообразованию на протяжении всей жизни;</p>
<p>В части экологического воспитания отражают:</p>
<p>Л.27 - сформированность экологической культуры, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, осознание глобального характера экологических проблем;</p> <p>Л.28 - планирование и осуществление действий в окружающей среде на основе знания целей устойчивого развития человечества;</p> <p>Л.29 - активное неприятие действий, приносящих вред окружающей среде;</p> <p>Л.30 - умение прогнозировать неблагоприятные экологические последствия предпринимаемых действий, предотвращать их;</p> <p>Л.31 - расширение опыта деятельности экологической направленности;</p>
<p>В части ценности научного познания отражают:</p>
<p>Л.32 - сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире;</p> <p>Л.33 - совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира;</p> <p>Л.34 - осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе.</p>
<p>МЕТАПРЕДМЕТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ</p>
<p>Познавательные универсальные учебные действия</p>
<p>Базовые логические действия:</p>
<p>М1 - самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне;</p> <p>М2 - устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения;</p> <p>М3 - определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;</p> <p>М4 - выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых явлениях;</p> <p>М5 - вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;</p> <p>М6 - развивать креативное мышление при решении жизненных проблем;</p>
<p>Базовые исследовательские действия:</p>
<p>М7 - владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</p> <p>М8 - способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;</p>

М9 - овладение видами деятельности по получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных учебных ситуациях, в том числе при создании учебных и социальных проектов;
 М10 - формирование научного типа мышления, владение научной терминологией, ключевыми понятиями и методами;
 М11 - ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и жизненных ситуациях;
 М12 - выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать параметры и критерии решения;
 М13 - анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях;
 М14 - давать оценку новым ситуациям, оценивать приобретенный опыт;
 М15 - разрабатывать план решения проблемы с учетом анализа имеющихся материальных и нематериальных ресурсов;
 М16 - осуществлять целенаправленный поиск переноса средств и способов действия в профессиональную среду;
 М17 - уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности;
 М18 - уметь интегрировать знания из разных предметных областей;
 М19 - выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения;
 М20 - ставить проблемы и задачи, допускающие альтернативные решения;

Работа с информацией:

М21 - владеть навыками получения информации из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления;
 М22 - создавать тексты в различных форматах с учетом назначения информации и ее целевой аудитории, выбирая оптимальную форму представления и визуализации (презентация, таблица, схема и другие);
 М23 - оценивать достоверность, легитимность информации, ее соответствие правовым и морально-этическим нормам;
 М24 - использовать средства информационных и коммуникационных технологий при решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;
 М25 - владеть навыками защиты личной информации, соблюдать требования информационной безопасности.

Коммуникативные универсальные учебные действия

Общение:

М26 - осуществлять коммуникации во всех сферах жизни;
 М27 - распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты;
 М28 - владеть различными способами общения и взаимодействия; аргументированно вести диалог, уметь смягчать конфликтные ситуации;
 М29 - развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств;

Совместная деятельность:

М30 - понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы;

М31 - выбирать тематику и методы совместных действий с учетом общих интересов, и возможностей каждого члена коллектива;

М32 - принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников обсуждать результаты совместной работы;

М33 - оценивать качество своего вклада и каждого участника команды в общий результат по разработанным критериям;

М34 - предлагать новые проекты, оценивать идеи с позиции новизны, оригинальности, практической значимости;

М35 - координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;

М36 - осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным.

Регулятивные универсальные учебные действия

Самоорганизация:

М37 - самостоятельно осуществлять познавательную деятельность, выявлять проблемы, ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и жизненных ситуациях;

М38 - самостоятельно составлять план решения проблемы с учетом имеющихся ресурсов, собственных возможностей и предпочтений;

М39 - давать оценку новым ситуациям;

М40 - расширять рамки учебного предмета на основе личных предпочтений;

М41 - делать осознанный выбор, аргументировать его, брать ответственность за решение;

М42 - оценивать приобретенный опыт;

М43 - способствовать формированию и проявлению широкой эрудиции в разных областях знаний, постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень;

Самоконтроль:

М44 - давать оценку новым ситуациям, вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям;

М45 - владеть навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований;

М46 - использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения;

М47 - уметь оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению;

Эмоциональный интеллект:

М48 – сформированность самосознания, включающего способность понимать свое эмоциональное состояние, видеть направления развития собственной эмоциональной сферы, быть уверенным в себе;

М49 - сформированность саморегулирования, включающего самоконтроль, умение принимать ответственность за свое поведение, способность адаптироваться к эмоциональным изменениям и проявлять гибкость, быть открытым новому;

М50 - сформированность внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей;

М51 - сформированность эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации, способность к сочувствию и сопереживанию;

<p>М52 - сформированность социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения с другими людьми, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты;</p>
<p>Принятие себя и других:</p>
<p>М53 - принимать себя, понимая свои недостатки и достоинства;</p>
<p>М54 - принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности;</p>
<p>М55 - признавать свое право и право других на ошибку;</p>
<p>М56 - развивать способность видеть мир с позиции другого человека.</p>
<p style="text-align: center;">ПРЕДМЕТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ</p>
<p style="text-align: center;">(базовый уровень)</p>
<p>П1 - сформированность представлений о роли и значении родного языка в жизни человека, общества, государства; сформированность ценностного отношения к родному языку; представлений о взаимосвязи родного языка и родной культуры, об отражении в родном языке российских традиционных духовно-нравственных ценностей;</p>
<p>П2 - совершенствование умений аудирования, чтения, говорения и письма, обеспечивающих эффективное взаимодействие в ситуациях формального и неформального межличностного и межкультурного общения, умений свободно общаться на родном языке в различных формах и на разные темы; использовать языковые средства в соответствии с ситуацией и сферой общения;</p>
<p>П3 - формирование умений переработки прочитанных и прослушанных текстов, включая тексты разных форматов (гипертексты, графика, инфографика и другие); создание вторичных текстов, редактирование собственных текстов;</p>
<p>П4 - систематизация знаний о функциональных разновидностях родного языка и функционально-смысловых типах речи; совершенствование навыков анализа текстов разной функционально-стилевой и жанровой принадлежности на родном языке;</p>
<p>П5 - систематизация знаний об изобразительно-выразительных возможностях родного языка; совершенствование умений определять изобразительно-выразительные средства языка в тексте;</p>
<p>П6 - систематизация знаний о родном языке как системе и развивающемся явлении, его уровнях и единицах, закономерностях его функционирования; формирование представлений о формах существования родного языка;</p>
<p>П7 - развитие культуры владения родным языком с учетом его функциональных возможностей; свободное использование активного словарного запаса, овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии родного языка;</p>
<p>П8 - систематизация знаний о языковых нормах родного языка; применение знаний о них в речевой практике; оценивание собственной и чужой речи с точки зрения правильности использования языковых средств и соответствия языковым нормам;</p>
<p>П9 - совершенствование умений использовать правила речевого этикета на родном языке в различных сферах общения, включая интернет-коммуникацию.</p>

Контроль за знаниями, умениями и навыками осуществляется в форме контрольных, тестовых работ и опросе на семинарах. В соответствии с рабочим учебным планом по предмету «Родной язык» проводится промежуточная аттестация в форме *дифференцированного зачета во 2м семестре*.

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 (max 10 б.):

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

Критерии оценки (max 10 б.):

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

Тема 1.3. Расположение идей

Тип оценочного мероприятия – выполнение письменного творческого задания.

Задание: составьте убеждающую речь по образцу хрии.

Критерии оценки (max 10 б.):

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

Критерии оценки (max 10 б.):

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

1. Мир управляется Словом. «Слово - великий властелин, ибо...» (Горгий)
2. Как вернуть живое общение, оторвавшись от виртуального мира?
3. Жизнь, зачем ты мне дана? (Пушкин)
4. Гордиться славою своих предков не только можно, но и должно; не уважать оной есть постыдное малодушие... (Пушкин)
5. Почему плохим языком не построишь хорошую жизнь?
6. Есть ли будущее у книги (художественной литературы)?
7. Жизнь дается один раз, и хочется прожить ее бодро, осмысленно, красиво. (А.П.Чехов)
8. Самый счастливый человек тот, кто дает счастье наибольшему числу людей. (Д.Дидро)
9. Знание без нравственной основы ничего не значит (Л.Н. Толстой)
10. Хочу, чтобы мир стал лучше... С чего начать?
11. Надо ли хранить традиции?
12. Красиво не то, что ослепляет и дурманит... Красиво то, что возвышает жизнь человеческого духа... (К.С. Станиславский)

Критерии оценки (max 10 б.):

1. Личностная позиция: показал ли выступающий свою заинтересованность в выбранной теме, есть ли личностная позиция автора (max 2 б.);
2. Содержание выступления: достоверность материала, полнота раскрытия темы (max 2 б.);
3. Композиция речи: логичность, наличие переходов от одной части к другой, наличие вступления и заключения (max 2 б.);
4. Презентация речи: выразительность, эмоциональность, контакт с аудиторией (max 2 б.);
5. Языковое оформление: наличие/отсутствие речевых и грамматических ошибок (max 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 (прикладной модуль)

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 12.09.2022, 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 12.09.2022 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)

За каждую неисправленную ошибку и стилистическое нарушение снимается 0,25 балла. Максимальный балл – 4.

Текущий контроль

Задание для занятия по теме «Инструктивные тексты в деловом и профессиональном общении» (выполняется в классе, редактируется дома).

По одной из версий русской народной сказки «Теремок», после того как медведь раздавил жилище, герои сказки построили новый дом, в котором всем хватило места. На время строительства герои сказки забронировали номера в лесной гостинице. Создайте инструктивные тексты для сотрудников гостиницы по подготовке к размещению из героев сказки с учетом их индивидуальных потребностей. В инструкции должно быть не менее 7 пунктов. Соблюдайте требования к форме и языку инструкций

Критерии оценки:

- 1) требование о количестве пунктов инструкции соблюдено,
- 2) пункты инструкции содержательно не дублируют друг друга;
- 3) соблюдены требования к языку и стилю инструкций, в том числе принцип единообразия грамматического оформления.
- 4) соблюдены нормы орфографии и пунктуации

За каждый корректно оформленный пункт – 1 балл; при наличии ошибок за каждую снимается 0,2 балла. Максимальное количество баллов – 7.

*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

Текущий контроль:

Составьте письма по ситуациям:

1) Вы хотите нанять кондитера для проведения мастер-класса по приготовлению пирожного «Картошка» на корпоративном празднике. Напишите письмо-предложение специалисту, которого вам порекомендовали знакомые.

2) Вы кондитер. Вы получили предложение провести мастер-класс по приготовлению пирожного «Картошка» на корпоративном празднике от незнакомого вам человека. Вас не устраивают условия. Напишите письмо-отказ.

Для выполнения домашнего задания пользуйтесь материалами из блога С. Карепиной

Задания для самостоятельного выполнения:

Преобразуйте тексты, созданные в качестве домашнего задания, на новых условиях: коммуниканты хорошо знакомы и общаются в мессенджере.

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.

Образец

1) Дорогие друзья! Добро пожаловать на мою страничку ВКонтакте. Здесь я буду делиться своим опытом в кулинарии и показывать, как приготовить вкусные блюда. Вступайте в группу, а я приготовлю ваше настроение. =)

2) Мы, Антон Гилмор и Виталий Багров, два путешественника из России, которые ездят по миру и показывают жизнь такой, какая она есть — без прикрас и фотошопа. Мы снимаем все путешествия на видео и выпускаем репортажи на нашем YouTube-канале, также мы пишем статьи и делаем фотоотчеты, которые публикуем на Яндекс Дзен и в этом телеграм-канале.

3) Меня зовут Инга, я педагог начальных классов

Расскажу, как:

- учиться без стресса и с удовольствием

- замотивировать школьника

- делать уроки с детьми, а не за них

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 и/или профессионального лайфхака

Задание: напишите для своего профиля в социальной сети профессиональный совет или лайфхак, 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 (в случае с лайфхаком – выбор корректных форм «разделения жизненного опыта»).

Орфографическая, пунктуационная и грамматическая корректность.

Соблюдение каждого критерия – 20% к общей оценке.

Образец

1) Вашему вниманию рецепт пышного и нежного омлета в духовке - так готовили его в детском саду. Предлагаю окунуться в детские воспоминания. Блюдо готовится предельно просто и из минимума ингредиентов. Приготовьте по нашему рецепту омлет в духовке и порадитесь знакомому вкусу из детства.

Ингредиенты:

Яйца - 2 шт

Молоко - 70 мл

Зеленый лук

Соль - по вкусу

Приготовление:

В чашу блендера насыпаем соль, наливаем молоко и разбиваем яйца. Все тщательно пробиваем блендером. Яично-молочную массу наливаем в керамическую форму для запекания и перекладываем форму на противень с водой. Все отправляем в духовку на один час, выставив температуру 100 градусов. Готовый омлет аккуратно разрезаем и посыпаем зеленым луком. Блюдо подаем на стол и наслаждаемся нежным и неповторимым вкусом. Готовьте с нами и радуйте вкусной едой себя и своих близких. Приятного всем аппетита!

2) Лайфхак второй — тег #экскурсоводНазваниеГорода или #гидНазваниеГорода в запрещенной сети. Работает безотказно! Обычно по тегу всегда с легкостью удаётся найти аккаунты самых инстаграм-активных гидов, а уж информации в их постах и сохранённых сторис столько, что ни одной книге не снилось, причем они, как правило, рассказывают о менее известных, но не менее любопытных местах, тех, которые не всегда попадают в списки топ-достопримечательностей, рекомендуют гостиницы/рестораны, нередко составляют любопытные маршруты.

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
 - б) 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
- a) 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»
- a) 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?
- a) 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
- a) 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.

Образец диалога

А. Ты идиот? Ты идиот, Слава? Мы в эфире. Нормальный ты?

Б. Ну что ты кричишь? На него посмотри!

В. Подожди, он, может, понимает плохо, может, ему на другом языке объяснить?

Г. Нормально я понимал, всегда все понимал!

«День выборов», 2007, реж. О. Фомин

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

Пример кейса.

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 подружишь — добьешься цели; если с плохим подружишь — опозоришь себя. (ногайск)

Дружные сороки съедят и коршуна, 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. (башкир)

В дружбе легче жить. (удм)

Подружишься с дурным — опозоришься, подружишься 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 побранюсь, 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 марает.

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.