

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.07.2026 12:14:22

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb9867b6cb77a486b0a8788b8722338



МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Иностранный язык»,  
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом,  
направленности (профилю) «HR-менеджмент и управление командами» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

## **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **К.М.03.01 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

Направление подготовки  
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль)  
HR-менеджмент и управление командами

Присваиваемая квалификация (степень)  
бакалавр

Форма обучения  
очно-заочная

Год набора 2026

Челябинск, 2026 г.





## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
  - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
  - 3.1. Виды оценочных средств
  - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
  - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
  - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств
  - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций



## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): HR-менеджмент и управление командами  
Дисциплина: К.М.03.01 «Иностранный язык»

Семестр изучения: 1

Форма промежуточной аттестации: зачет

Для оценивания результатов обучения по дисциплине используется  
балльно-рейтинговая система.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины К.М.03.01 «Иностранный язык» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	3	4
<b>УК- 4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4.1.</b> Обладает знаниями языковых норм изучаемого языка, особенностей деловой устной и письменной коммуникации/делового общения на иностранном языке, основных переводческих трансформаций, основных научных методов исследования с помощью иностранного языка.  <b>УК-4.2.</b> Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке, в том числе с использованием словарей и справочной литературы; писать деловое письмо, резюме, сообщение на форуме, др.; анализировать, понимать и аннотировать текст, в том числе научного стиля; вести разговор, изла-	<b>Знать:</b> Для достижения УК-4.1.: основные особенности деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке. Для достижения УК-4.2.: языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения. Для достижения УК-4.3.: основные жанры текстов официально-делового стиля устной и письменной коммуникации.  <b>Уметь:</b> Для достижения УК-4.1.: реализовывать деловое общение. Для достижения УК-4.2.: применять соответствующие нормам языковые средства и методы деловой устной и письменной коммуникации. Для достижения УК-4.3.: осуществлять деловую устную и письменную коммуникацию на изучаемом



гать факты, выражать и аргументировать собственное мнение, устно, визуально представлять и интерпретировать результаты работы, т.п.).

**УК-4.3.** Имеет навыки выступления с докладом/презентацией/сообщением по изучаемой тематике на иностранном языке, деловой переписки на изучаемом языке, описания графиков, участия в дискуссии, проектной деятельности, проведения опроса, аргументации, постановки проблемы и ее решения, др.

языке с учетом принятых в иноязычном сообществе норм и правил, используя словари и справочную литературу.

**Владеть:**

Для достижения УК-4.1.: опытом делового общения в устной и письменной формах на иностранном языке с учетом основных правил его реализации.

Для достижения УК-4.2.: навыками использования языковых средств в соответствии с задачами устной и письменной коммуникации.

Для достижения УК-4.3.: навыками составления различных жанров текста делового стиля для устной и письменной коммуникации.



### 3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1 Виды оценочных средств

Код, наименова- ние компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семес- тр	Номер задания	Наименование оценочного средства
УК- 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранным(ых) языке(ах)	<b>Знать:</b> Для достижения УК- 4.1.: основные особенности деловой устной и письменной коммуникации на иностранным языке.	Маркетинг. Управление рисками. Управление операциями. Управление це- почкой поставок. Менеджмент на транспорте. Управленческая деятельность.	1	1	Задание закрытого типа с выбором ответа.
	Для достижения УК- 4.2.: языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения.			2	Задание закрытого типа на установление соответствия
	Для достижения УК- 4.3.: основные жанры текстов официально- делового стиля устной и письменной коммуникации.			3	Задание закрытого типа с выбором ответа
				4	Задание закрытого типа на установление соответствия
	<b>Уметь:</b> Для достижения УК- 4.1.: реализовывать деловое общение.			6	Ситуационное задание (кейс) для устной и письменной коммуникации
	Для достижения УК-4.2.: применять соответствующие нормам языковые средства и методы деловой устной и письменной ком- муникации.			5	Задание открытого типа
УК-4.3.: осуществ- лять деловую уст- ную и письменную коммуникацию на изучаемом языке с учетом принятых в	6	Ситуационное задание (кейс) для устной и письменной коммуникации			



	иноязычном сообществе норм и правил, используя словари и справочную литературу.				
	<b>Владеть:</b> Для достижения УК-4.1.: опытом делового общения в устной и письменной формах на иностранном языке с учетом основных правил его реализации. Для достижения УК-4.2.: навыками использования языковых средств в соответствии с задачами устной и письменной коммуникации. Для достижения УК-4.3.: навыками составления различных жанров текста делового стиля для устной и письменной коммуникации.			7	Ситуационное задание (кейс) для устной и письменной коммуникации

### 3.2 Содержание оценочных средств

#### Семестр 1.

#### PART I.

#### Task 1: Choose the best answer.

1. Choose the correct question for starting a conversation with a stranger at a bus stop:

- A) Where you are going?
- B) Are you waiting for the number 5 bus?
- C) Why you stand here?

2. What is the main purpose of small talk?



- A) To get important information quickly  
B) To discuss serious problems  
C) To create a friendly atmosphere and be polite
3. Which of these topics is generally SAFE for small talk in most cultures?  
A) Someone's salary  
B) The weather  
C) Political opinions
4. You need your client to send you a document quickly. What is the most polite request?  
A) Send me the document now.  
B) I need that document immediately.  
C) Could you please send me the document at your earliest convenience?
5. When replying to a client's complaint, what tone should you use?  
A) Defensive.  
B) Polite and helpful, even if the client is wrong.  
C) Ignore the complaint and focus on loyal clients.

**Task 2: Match the English business phrase (1-5) with its Russian translation (A-E).**

English Phrase	Russian Translation
1. I am writing in response to your enquiry.	A. Пожалуйста, не стесняйтесь обращаться ко мне, если у Вас возникнут вопросы.
2. We acknowledge receipt of your letter.	B. Я пишу в ответ на Ваш запрос.
3. Please do not hesitate to contact me if you have any further questions.	C. Мы подтверждаем получение Вашего письма.
4. I would appreciate your prompt	D. Заранее благодарю Вас.



English Phrase	Russian Translation
attention to this matter.	
5. Thank you in advance.	Е. Я был бы признателен за Ваше оперативное рассмотрение этого вопроса.

**Task 3: Read the following examples of communication (1-5). Decide if the communication is Formal or Informal.**

1:

"Hey Mike! Long time no see. How's it going? Wanna grab a coffee sometime next week?"

2:

"Mr. Harrison, I would like to express my interest in the position of Marketing Manager advertised on your company website."

3:

"Hi Jenny! Thanks for the lovely birthday present. You shouldn't have!"

4:

"I regret to inform you that your application has been unsuccessful on this occasion."

5:

"Hi guys! Just a reminder about the party on Saturday. Bring some drinks!"

**Task 4: Complete the business email with the correct phrases.**

\_\_\_\_\_ (1)

\_\_\_\_\_ (2) to inquire about your language courses for the summer term.

\_\_\_\_\_ (3) if you could send me more information about the schedule and prices.

\_\_\_\_\_ (4) my completed application form.

I look forward to hearing from you soon.

\_\_\_\_\_ (5)

John Smith

**PART II.**



**Task 5. Read each situation carefully. Provide a complete and natural phrase, appropriate to the situation.**

- 1) You need to write a formal email to Mr. John Smith, the Sales Director. You have never written to him before. Write the **FIRST LINE** of your email (the greeting and the opening sentence).
- 2) You want to buy 20 laptops for your company. You are writing to "TechSupply Ltd." to ask about the price of their "Model X" laptop. Write the **SUBJECT LINE** for your email.
- 3) You have finished a contract for a client and saved it as a PDF file. You are writing an email to send this file. Write the **SENTENCE** in the email body where you tell the client about the attachment.
- 4) You are at a business conference in London. You see a person standing near the coffee table. Their name badge says "Michael Chen, ABC Trading". You want to introduce yourself and start a conversation. Write what you would **SAY** to him.
- 5) You are at a formal business dinner in London. Your colleague introduces you to Dr. Sarah Johnson. You want to greet her politely. Write what you would **SAY** to her.

**Task 6. Case Study: Implementing a Quality Management System**

**Situation:**

You are the Operations Manager at "ChocoDelight," a small but successful chocolate factory. The company is growing fast, but recently, customers have started complaining about inconsistent quality—sometimes the chocolate is perfect, other times it's too sweet or has the wrong texture. The owner has asked you to look into implementing a Total Quality Management (TQM) approach to fix these issues.

**I. Written Communication (Internal Memo)**

**Task:** Write a memo (100-150 words) to all department heads (Production, Procurement, Sales). Inform them that the company will be starting a TQM initiative. Explain briefly what TQM is (focus on continuous improvement and customer satisfaction) and announce a meeting to discuss the first steps.



## II. Oral Communication (Meeting Introduction)

**Situation:** You are now at the meeting with the department heads. You need to start the meeting and get everyone on board.

**Task:** Write down what you will say to open the meeting (1-2 minutes of speaking time). You should:

- Welcome everyone and state the purpose of the meeting.
- Briefly explain why the change is necessary (mention customer complaints).
- Ask for their input and ideas.

### Task 7. Case Study: Project Resource Conflict

**Situation:** You are both project managers in a large IT company.

**Student A** (Project Manager for Project Alpha): Your project is behind schedule. You urgently need a senior developer, Boris, to work on your project full-time for the next two weeks. However, you know that Boris is currently assigned to Project Beta.

**Student B** (Project Manager for Project Beta): You have Boris working on a critical part of your project. If he leaves for two weeks, your project will miss its deadline.

### Student A

#### I. Oral communication (Live conversation):

Your role: You are Alex. Go and talk to your colleague (Sam), the project manager for Project Beta. Explain your situation and try to negotiate a solution. Can you share Boris's time? Can you get him for one week instead of two?

#### II. Written communication (Follow-up email):

After the conversation, you agreed on a compromise (for example, Boris works for Project Alpha in the mornings and Project Beta in the afternoons). Write a short email to Sam to confirm the agreement you made.



You have **1-3 min** to speak out.

You should write **30-50 words**.

## **Student B**

### **I. Oral communication (Live conversation):**

Your role: You are Sam, the project manager for Project Beta. Your colleague Alex needs your senior developer, Boris. You understand Alex's problem, but you have your own deadline to meet. Listen to his proposal and try to find a compromise that works for both of you.

### **II. Written communication (Follow-up email):**

After the conversation, you agreed on a compromise. Write a short email to Alex to confirm the new arrangement for Boris's time.

You have **1-3 min** to speak out.

You should write **30-50 words**.

## **4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

### **4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации**

Зачет состоит из 2 частей: теста и ситуационных заданий.

1 часть – обучающийся выполняет тест из вопросов разного типа. В тесте предлагаются вопросы закрытого типа с вариантами ответа, на установление соответствия, на заполнение пропусков устойчивыми фразами. Продолжительность – 20 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 20 баллов.

2 часть – обучающийся решает задание открытого типа с кратким ответом и 4 ситуационных задания, которые не предполагают вариантов ответа. Правильный ответ требуется дать самостоятельно в устной и/или письменной форме. Продолжительность – 50 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 50 баллов.

Соотношение баллов по шкале рассчитывается пропорционально общему количеству возможных баллов.



Максимальный балл – 100 баллов:

0-49 баллов – не зачтено,

50-100 баллов – зачтено.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

### Дополнительные материалы и оборудование

При выполнении заданий промежуточной аттестации экзаменуемый имеет право пользоваться онлайн-словарем.

## 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

Ключи и критерии к оцениванию заданий теста

### 1 семестр

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	1-B, 2-C, 3-B, 4-C, 5-B	1 б за каждый правильный ответ (макс. 5 баллов)
2	1-B, 2-C, 3-A, 4-E, 5-D	1 б за каждый правильный ответ (макс. 5 баллов)
3	1-I, 2-F, 3-I, 4-F, 5-I	1 б за каждый правильный ответ (макс. 5 баллов)
4	1 Dear Sir or Madam, 2 I am writing 3 I would be grateful 4 Please find attached 5 Yours faithfully,	1 б за каждый правильный ответ (макс. 5 баллов)

### Критерии оценивания задания открытого типа с кратким ответом (задание 5)

2 балла (высокий уровень подготовки): дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

1 балла (удовлетворительный уровень подготовки): дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, однако были допущены некоторые лексические, грамматические или орфографические неточности (1-3 ошибки);

0 баллов (низкий уровень подготовки): дан неполный ответ на поставленный вопрос и (или) отсутствует аргументация, допущены лексические, грамматические или орфографические неточности (4-6 ошибок); ответ не предоставлен.

### Критерии оценивания ситуационных заданий для устной коммуникации (максимум 10 баллов) (задание 6,7)



Аспект «Коммуникативная задача и спонтанность речи» (максимум 3 балла):

1. Обучающийся способен высказываться в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; речь спонтанна (допускается незначительная опора на письменный текст); объем высказывания соответствует требованиям – 3 балла.

2. Обучающийся не в полной мере способен высказываться в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании, опирается на письменный текст; объем высказывания не соответствует требованиям – 2 балла.

3. Обучающийся способен высказываться не в полном соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании, часто опирается на письменный текст; объем высказывания меньше требуемого – 1 балл.

4. Обучающийся не способен высказываться в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; высказывание осуществляется только с опорой на письменный текст; объем высказывания существенно меньше требуемого – 0 баллов. Задание не оценивается.

Аспект «Логика, этикет и \*взаимодействие» (максимум 3 балла):

1. Обучающийся логично строит монологическое (\*диалогическое/полилогическое) высказывание; нормы речевого этикета соблюдены; \*обучающийся начинает, при необходимости, и поддерживает взаимодействие с соблюдением очередности при обмене репликами, проявляет инициативу при смене темы, восстанавливает коммуникацию в случае сбоя – 3 балла.

2. Высказывание в целом логично, соблюдена структура высказывания; нормы речевого этикета в целом соблюдены; \*обучающийся в целом демонстрирует способность логично и связно вести беседу: начинает, при необходимости, и в большинстве случаев поддерживает ее с соблюдением очередности при обмене репликами, не всегда проявляет инициативу

при смене темы, демонстрирует наличие проблемы в понимании собеседника – 2 балла.

3. Высказывание не всегда логично, имеются повторы; нормы речевого этикета периодически нарушаются; \*адекватная естественная реакция на реплики других участников коммуникативного процесса, однако обучающийся не начинает и не стремится поддерживать коммуникацию, не проявляет инициативы при смене темы, передает наиболее общие идеи в

ограниченном контексте; в значительной степени зависит от помощи со стороны других участников коммуникативного процесса – 1 балл.

4. Логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, структура высказывания не соблюдена; нормы речевого этикета не соблюдаются; \* обучающийся не способен поддержать коммуникацию – 0 баллов.

Аспект «Лексика и грамматика» (максимум 2 балла):



1. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют коммуникативной задаче и используются уместно; допускаются несущественные и единичные лексические и/или грамматические ошибки, не искажающие смысл высказывания – 2 балла.

2. Допускаются лексические и/или грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, но речь в целом понятна – 1 балл.

3. Лексические единицы и грамматические структуры не соответствуют коммуникативной задаче; понимание высказывания затруднено из-за многочисленных лексических и/или грамматических ошибок – 0 баллов.

Аспект «Фонетика» (максимум 2 балла):

1. Речь понятна: звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация; допускаются несущественные и единичные фонетические неточности, не искажающие смысл высказывания – 2 балла.

2. Речь в целом понятна, обучающийся в основном соблюдает правильную интонацию, допускает некоторые фонетические ошибки – 1 балл.

3. Понимание высказывания затруднено из-за многочисленных фонетических ошибок, интонация не соблюдается – 0 баллов.

**Критерии оценивания ситуационных заданий для письменной коммуникации (максимум 10 баллов)**  
(задание 6,7)

Аспект «Коммуникативная задача и логика» (максимум 3 балла):

1. Коммуникативная задача полностью выполнена с учетом цели высказывания; содержание отражает все аспекты, указанные в задании; высказывание полностью логично – 3 балла.

2. Присутствуют некоторые несоответствия коммуникативной задаче; содержание отражает большую часть аспектов, указанных в задании; есть отдельные логические несоответствия – 2 балла.

3. Присутствуют многочисленные несоответствия коммуникативной задаче, большая часть аспектов, указанных в задании, не раскрыта; имеются многочисленные нарушения логики – 1 балл.

4. Коммуникативная задача не выполнена; содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании; логика высказывания значительно нарушена; и (или) объем не соответствует требованиям, и (или) более 50 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. текстуально совпадает с опубликованным источником или работами других обучающихся) – 0 баллов. Задание не оценивается.

Аспект «Оформление и стиль высказывания» (максимум 3 балла):

1. Структура текста полностью соответствует формату. Стилизованные речи выбрано правильно; средства логической



связи использованы правильно; текст разделён на абзацы. – 3 балла.

2. Имеются отдельные отклонения в структуре высказывания; отдельные нарушения стилового оформления речи; отдельные недостатки при использовании средств логической связи; отдельные недостатки при делении текста на абзацы. – 2 балл.

3. Имеются существенные отклонения в структуре высказывания; существенные нарушения стилового оформления речи; существенные недостатки при использовании средств логической связи; существенные недостатки при делении текста на абзацы. – 1 балл.

4. Структура не соответствует формату, присутствуют многочисленные нарушения стилового оформления речи. Средства логической связи не используются, отсутствует деление текста на абзацы, – 0 баллов.

Аспект «Лексика и грамматика» (максимум 2 балла):

1. Демонстрируется адекватное владение лексической сочетаемостью, применение разнообразных грамматических структур, однако встречаются отдельные неточности в употреблении слов и/или грамматических конструкций, не затрудняющие общего понимания. – 2 балла.

2. Наблюдаются ошибки в выборе слов и/или грамматические ошибки (2–5), в том числе затрудняющие общее понимание текста – 1 балл.

3. Лексический состав текста и используемые грамматические структуры не позволяют раскрыть заданную тему; наблюдаются ошибки в выборе слов и/или в применении грамматических структур, затрудняющие общее понимание текста и (или) присутствуют лексические и/или грамматические ошибки (6 и более) – 0 баллов.

Аспект «Орфография и пунктуация» (максимум 2 балла):

1. Работа практически не имеет ошибок с точки зрения орфографического и пунктуационного оформления – 2 балла.

2. В тексте присутствуют орфографические и/или пунктуационные ошибки (2–5) – 1 балл.

3. В тексте присутствуют многочисленные орфографические и/или пунктуационные ошибки (6 и более), способные значительно затруднить понимание – 0 баллов.

#### **4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций**

1. Высокий уровень сформированности компетенции соответствует оценке отлично.

Обучающийся демонстрирует глубокое и всесторонне знание основных особенностей деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке, языковых средств, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения и основных жанров текстов официально-делового



стиля устной и письменной коммуникации. Обучающийся демонстрирует умение успешно реализовывать деловое общение, применять соответствующие нормам языковые средства и методы деловой устной и письменной коммуникации и осуществлять деловую устную и письменную коммуникацию на изучаемом языке с учетом принятых в иноязычном сообществе норм и правил, используя словари и справочную литературу. Обучающийся свободно и уверенно владеет способностью к деловому общению в устной и письменной формах на иностранном языке с учетом основных правил его реализации, навыками использования языковых средств в соответствии с задачами устной и письменной коммуникации и навыками составления различных жанров текста делового стиля для устной и письменной коммуникации.

## 2. Средний уровень соответствует оценке хорошо.

Обучающийся демонстрирует хорошее знание основных особенностей деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке, языковых средств, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения и основных жанров текстов официально-делового стиля устной и письменной коммуникации. Обучающийся в целом демонстрирует умение реализовывать деловое общение, применять соответствующие нормам языковые средства и методы деловой устной и письменной коммуникации и осуществлять деловую устную и письменную коммуникацию на изучаемом языке с учетом принятых в иноязычном сообществе норм и правил, используя словари и справочную литературу. Обучающийся достаточно уверенно владеет способностью к деловому общению в устной и письменной формах на иностранном языке с учетом основных правил его реализации, навыками использования языковых средств в соответствии с задачами устной и письменной коммуникации и навыками составления различных жанров текста делового стиля для устной и письменной коммуникации.

## 3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно

Обучающийся демонстрирует фрагментарное знание основных особенностей деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке, языковых средств, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения и основных жанров текстов официально-делового стиля устной и письменной коммуникации. Обучающийся демонстрирует ограниченное умение реализовывать деловое общение, применять соответствующие нормам языковые средства и методы деловой устной и письменной коммуникации и осуществлять деловую устную и письменную коммуникацию на изучаемом языке с учетом принятых в иноязычном сообществе норм и правил, используя словари и справочную литературу. Обучающийся владеет недостаточно сформированной способностью к деловому общению в устной и письменной формах на иностранном языке с учетом основных правил его реализации, навыками использования языковых средств в соответствии с



задачами устной и письменной коммуникации и навыками составления различных жанров текста делового стиля для устной и письменной коммуникации.

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.