



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.В.15 Культура коммуникаций

направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Управление деятельностью объектов туристской  
инфраструктуры

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:

*Дятлова*

доцент

*(занимаемая должность)*

Е.В. Дятлова

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.15 Культура коммуникаций». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, практическое задание, доклад-/презентация, конспект лекций) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.15 Культура коммуникаций».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенция  | Индикаторы компетенций | Результаты обучения  |
|--|------------------------|--|
| ПК-6<br>Способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) | ПК-6.1                 | Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг                    |
|  | ПК-6.2                 | Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия  |
|  | ПК-6.3                 | Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями |
|  | ПК-6.4                 | Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач   |

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

### 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

| № п/п | Раздел, тема  | Код индикатора компетенции | Наименование ОС |      |
|-------|---|----------------------------|-----------------|------|
|       |   |                            | ТК              | ПА   |
| 1     | Коммуникация и культура: понятия, сущность, теория  | ПК-6.1                     | Тест, УО, Пз    | Тест |
| 2     | Коммуникативная компетентность: понятие, структура, развитие                                      | ПК-6.1                     | Тест, Пз        | Тест |
| 3     | Устная и письменная деловая коммуникация. Риторика как наука об убеждении. Речевой деловой этикет | ПК-6.1                     | Тест, Пз        | Тест |

| № п/п | Раздел, тема  | Код индикатора компетенции | Наименование ОС |      |
|-------|---|----------------------------|-----------------|------|
|       |   |                            | ТК              | ПА   |
| 4     | Невербальные средства коммуникации в профессиональном общении   | ПК-6.1                     | Тест, Д, КЛ     | Тест |
| 5     | Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, публичное выступление, телефонный разговор. Интернет-коммуникации. | ПК-6.1                     | Тест, Пз        | Тест |

**2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

| Оценочное средство | Критерии оценивания                                       | Шкала оценивания    |
|--------------------|---|---------------------|
| Тест               | Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий       | Отлично             |
|                    | Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий        | Хорошо              |
|                    | Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий        | Удовлетворительно   |
|                    | Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий | Неудовлетворительно |

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии оценивания</b>  | <b>Шкала оценивания</b> |
|---------------------------|---|-------------------------|
| Устный опрос              | <p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p> | Отлично                 |
|                           | <p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>  | Хорошо                  |
|                           | <p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>   | Удовлетворительно       |
|                           | <p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>  | Неудовлетворительно     |

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии оценивания</b>  | <b>Шкала оценивания</b> |
|---------------------------|---|-------------------------|
| Практическое задание      | Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения   | Отлично                 |
|                           | Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания  | Хорошо                  |
|                           | Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу   | Удовлетворительно       |
|                           | В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью  | Неудовлетворительно     |
| Доклад/презентация        | Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы | Отлично                 |
|                           | Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы                                 | Хорошо                  |
|                           | Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы  | Удовлетворительно       |
|                           | Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями                      | Неудовлетворительно     |
| Конспект лекций           | В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно                                 | Зачтено                 |
|                           | Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы   | Незачтено               |

### 2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

### 2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

| Процент правильных ответов | Оценка                  |
|----------------------------|-------------------------|
| 91% – 100%                 | 5 (отлично)             |
| 81% – 90%                  | 4 (хорошо)              |
| 71% – 80%                  | 3 (удовлетворительно)   |
| Менее 70%                  | 2 (неудовлетворительно) |

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

| № вопроса в тесте | Код индикатора компетенции |
|-------------------|----------------------------|
| 1                 | ПК-6.1                     |
| 2                 | ПК-6.1                     |
| 3                 | ПК-6.1                     |
| 4                 | ПК-6.1                     |
| 5                 | ПК-6.1                     |

#### Ключ ответов

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|-------------------|--|
| 1                 | с  |
| 2                 | б  |
| 3                 | а  |
| 4                 | а  |
| 5                 | а  |

#### Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Первый этап подготовки речи, на котором оратор определяет предмет речи, точнее, что он будет говорить или доказывать, каким образом будет излагать мысли.

- а. акция
- б. диспозиция
- с. инвенция
- д. элокуция
- е. мемория

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- а. вербальным
- б. невербальным

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории

- а. публичное выступление

- b. деловое письмо
- c. телефонный разговор
- d. деловая беседа

*№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Барьеры на пути передачи информации называются

- a. коммуникативными
- b. дезинтегративными
- c. интерактивными
- d. интегративными

*№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Что в модели коммуникации Шеннона и Уивера (Claude E. Shannon, Warren Weaver) служит средством против шума, предотвращая коммуникативную неудачу.

- a. избыточность
- b. недостаточность
- c. ограниченность

### **2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-6.1»**

*№ 1. Коммуникативные барьеры.*

Найти (в произведениях художественной литературы, кинематографе и т.д.) примеры коммуникативных барьеров. Определить их вид

*№ 2. Личностные факторы формирования коммуникативной компетентности.*

На основе работы с рекомендованной литературой, выписать факторы коммуникативной компетентности личности

*№ 3. Речевой деловой этикет.*

На основе рекомендованной литературы и других источников, составить правила речевого делового этикета.

Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул

*№ 4. Телефонный разговор.*

Провести анализ неудачных телефонных разговоров «Организация-клиент».

### **2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-6.1»**

*№ 5. Проксемика пространства и времени в деловом общении.*

Выполнить конспект тем

## **3. Промежуточная аттестация**

### **3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при



решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

### 3.2. Вопросы к зачету

| №   | Вопрос  | Код компетенции |
|-----|---|-----------------|
| 1.  | Понятие коммуникации  | ПК-6.1          |
| 2.  | Роль культуры в процессе коммуникации.  | ПК-6.1          |
| 3.  | Модели коммуникации Гарольда Д.Рассвелла, Клода Шеннона и Уоррена Уивера, Романа Якобсона, Дейла Хаймана (модель SPEAKING). Теория коммуникативного приспособления. | ПК-6.1          |
| 4.  | Коммуникация и информация. П.Булл о подходах к коммуникации.  | ПК-6.1          |
| 5.  | Коммуникативные барьеры.  | ПК-6.1          |
| 6.  | Понятие и структура коммуникативной компетенности.  | ПК-6.1          |
| 7.  | Приемы активного слушания.  | ПК-6.1          |
| 8.  | Техники «малого разговора»  | ПК-6.1          |
| 9.  | Риторика как наука об убеждении..   | ПК-6.1          |
| 10. | Классификация видов риторики.   | ПК-6.1          |
| 11. | Законы общей риторики.  | ПК-6.1          |
| 12. | Категории риторики: этос (условия, образ ратора, образ аудитории); логос; пафос.  | ПК-6.1          |
| 13. | 5 частей риторики: инвенция, диспозиция, элокуция, мемория, акция.  | ПК-6.1          |
| 14. | Техника речи: дыхание, дикция, голос, психотехника, орфоэпия.   | ПК-6.1          |
| 15. | Речевой деловой этикет. Ситуации речевого общения. Жанры речевого этикета.  | ПК-6.1          |
| 16. | Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул.   | ПК-6.1          |
| 17. | Публичное выступление. Аудиторный шок   | ПК-6.1          |

| №   | Вопрос   | Код компетенции |
|-----|--|-----------------|
| 18. | Копирайтинг. Рерайтинг.  | ПК-6.1          |
| 19. | Письменные коммуникации. Деловая переписка   | ПК-6.1          |
| 20. | Виды невербальных средств общения.   | ПК-6.1          |
| 21. | Принципы анализа невербальных сигналов.  | ПК-6.1          |
| 22. | Профессиональные коммуникации в новых информационных условиях. Социальные сети как канал профессиональной коммуникации | ПК-6.1          |
| 23. | Деловой телефонный разговор  | ПК-6.1          |

### 3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### 3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

| Процент правильных ответов | Оценка                  |
|----------------------------|-------------------------|
| 91% – 100%                 | 5 (отлично)             |
| 81% – 90%                  | 4 (хорошо)              |
| 71% – 80%                  | 3 (удовлетворительно)   |
| Менее 70%                  | 2 (неудовлетворительно) |

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

| № вопроса в тесте | Код индикатора компетенции |
|-------------------|----------------------------|
| 1                 | ПК-6.1                     |
| 2                 | ПК-6.1                     |
| 3                 | ПК-6.1                     |
| 4                 | ПК-6.1                     |
| 5                 | ПК-6.1                     |

#### Ключ ответов

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|-------------------|--|
| 1                 | с  |
| 2                 | б  |
| 3                 | а  |
| 4                 | а  |
| 5                 | а  |

#### Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Первый этап подготовки речи, на котором оратор определяет предмет речи, точнее, что он будет говорить или доказывать, каким образом будет излагать мысли.

- а. акция
- б. диспозиция

- c. инвентаризация
- d. элокуция
- e. мемория

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. вербальным
- b. невербальным

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории

- a. публичное выступление
- b. деловое письмо
- c. телефонный разговор
- d. деловая беседа

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Барьеры на пути передачи информации называются

- a. коммуникативными
- b. дезинтегративными
- c. интерактивными
- d. интегративными

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что в модели коммуникации Шеннона и Уивера (Claude E. Shannon, Warren Weaver) служит средством против шума, предотвращая коммуникативную неудачу.

- a. избыточность
- b. недостаточность
- c. ограниченность