



**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.16 Культура коммуникаций

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

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.16 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.16 Культура коммуникаций».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-4 Способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	ПК-4.1	Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
	ПК-4.2	Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.3	Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

## 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-4.2	Тест, УО, Пз	Тест
2	Коммуникативная компетентность: понятие, структура, развитие	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
3	Устная и письменная деловая коммуникация. Риторика как наука об убеждении. Речевой деловой этикет	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
4	Невербальные средства коммуникации в профессиональном общении	ПК-4.2	Тест, Д, КЛ	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
5	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, публичное выступление, телефонный разговор. Интернет-коммуникации.	ПК-4.2	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-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	d
4	b
5	a

#### 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.

- a. мемория
- b. инвенция
- c. акция
- d. диспозиция
- e. элокуция

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

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. невербальным
- b. вербальным

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

Барьеры на пути передачи информации называются

- a. дезинтегративными
- b. интерактивными

- с. интегративными
- d. коммуникативными

*№ 4. 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. недостаточность
- b. избыточность
- с. ограниченность

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

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

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

### **2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.2»**

*№ 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-4.2»**

*№ 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-4.2
2.	Роль культуры в процессе коммуникации.	ПК-4.2
3.	Модели коммуникации Гарольда Д.Рассвелла, Клода Шеннона и Уоррена Уивера, Романа Якобсона, Дейла Хаймана (модель SPEAKING). Теория коммуникативного приспособления.	ПК-4.2
4.	Коммуникация и информация. П.Булл о подходах к коммуникации.	ПК-4.2
5.	Коммуникативные барьеры.	ПК-4.2
6.	Понятие и структура коммуникативной компетентности.	ПК-4.2
7.	Приемы активного слушания.	ПК-4.2
8.	Техники «малого разговора»	ПК-4.2
9.	Риторика как наука об убеждении..	ПК-4.2
10.	Классификация видов риторики.	ПК-4.2
11.	Законы общей риторики.	ПК-4.2
12.	Категории риторики: этос (условия, образ ратора, образ аудитории); логос; пафос.	ПК-4.2
13.	5 частей риторики: инвенция, диспозиция, элокуция, мемория, акция.	ПК-4.2
14.	Техника речи: дыхание, дикция, голос, психотехника, орфоэпия.	ПК-4.2
15.	Речевой деловой этикет. Ситуации речевого общения. Жанры речевого этикета.	ПК-4.2
16.	Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул.	ПК-4.2
17.	Публичное выступление. Аудиторный шок	ПК-4.2

№	Вопрос	Код компетенции
18.	Копирайтинг. Рерайтинг.	ПК-4.2
19.	Письменные коммуникации. Деловая переписка	ПК-4.2
20.	Виды невербальных средств общения.	ПК-4.2
21.	Принципы анализа невербальных сигналов.	ПК-4.2
22.	Профессиональные коммуникации в новых информационных условиях. Социальные сети как канал профессиональной коммуникации	ПК-4.2
23.	Деловой телефонный разговор	ПК-4.2

### 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-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	d
4	b
5	a

#### 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.

- a. мемория
- b. инвенция

- с. акция
- d. диспозиция
- е. элокуция

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

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. невербальным
- b. вербальным

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

Барьеры на пути передачи информации называются

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

№ 4. Задание с единичным 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. недостаточность
- b. избыточность
- с. ограниченность

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

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

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