



**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 сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.14 Культура коммуникаций

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

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.14 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 экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.14 Культура коммуникаций».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	ПК-5.2	Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
	ПК-5.3	Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности
	ПК-5.4	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя

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-5.4	Тест, УО, Пз	Тест
2	Коммуникативная компетентность: понятие, структура, развитие	ПК-5.4	Тест, Пз	Тест
3	Устная и письменная деловая коммуникация. Риторика как наука об убеждении. Речевой деловой этикет	ПК-5.4	Тест, Пз	Тест
4	Невербальные средства коммуникации в профессиональном общении	ПК-5.4	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-5.4	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

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
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

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
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-5.4
2	ПК-5.4
3	ПК-5.4
4	ПК-5.4
5	ПК-5.4

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

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

Барьеры на пути передачи информации называются

- а. дезинтегративными
- б. интегративными
- с. коммуникативными
- д. интерактивными

№ 2. 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. элокуция
- б. мемория
- с. инвенция
- д. диспозиция
- е. акция

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

Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения,

выступление, адресованное определенной аудитории

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

№ 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
- c. ограниченность

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

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. невербальным
- b. вербальным

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.4»

№ 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-5.4»

№ 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

Экзамен 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.

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

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена 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 экзамен 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 экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие коммуникации	ПК-5.4
2.	Роль культуры в процессе коммуникации.	ПК-5.4
3.	Модели коммуникации Гарольда Д.Рассвелла, Клода Шеннона и Уоррена Уивера, Романа Якобсона, Дейла Хаймана (модель SPEAKING). Теория коммуникативного приспособления.	ПК-5.4
4.	Коммуникация и информация. П.Булл о подходах к коммуникации.	ПК-5.4
5.	Коммуникативные барьеры.	ПК-5.4
6.	Понятие и структура коммуникативной компетенции.	ПК-5.4
7.	Приемы активного слушания.	ПК-5.4
8.	Техники «малого разговора»	ПК-5.4
9.	Риторика как наука об убеждении..	ПК-5.4
10.	Классификация видов риторики.	ПК-5.4
11.	Законы общей риторики.	ПК-5.4
12.	Категории риторики: этос (условия, образ ратора, образ аудитории); логос; пафос.	ПК-5.4
13.	5 частей риторики: инвенция, диспозиция, элокуция, мемория, акция.	ПК-5.4
14.	Техника речи: дыхание, дикция, голос, психотехника, орфоэпия.	ПК-5.4
15.	Речевой деловой этикет. Ситуации речевого общения. Жанры речевого этикета.	ПК-5.4
16.	Формулы речевого этикета. Современные изменения речевых формул.	ПК-5.4
17.	Публичное выступление. Аудиторный шок	ПК-5.4

№	Вопрос	Код компетенции
18.	Копирайтинг. Рерайтинг.	ПК-5.4
19.	Письменные коммуникации. Деловая переписка	ПК-5.4
20.	Виды невербальных средств общения.	ПК-5.4
21.	Принципы анализа невербальных сигналов.	ПК-5.4
22.	Профессиональные коммуникации в новых информационных условиях. Социальные сети как канал профессиональной коммуникации	ПК-5.4
23.	Деловой телефонный разговор	ПК-5.4

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-5.4
2	ПК-5.4
3	ПК-5.4
4	ПК-5.4
5	ПК-5.4

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

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

Барьеры на пути передачи информации называются

- а. дезинтегративными
- б. интегративными

- c. коммуникативными
- d. интерактивными

№ 2. Задание с единственным 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. элокуция
- b. мемория
- c. инвенция
- d. диспозиция
- e. акция

№ 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. телефонный разговор
- c. деловая беседа
- d. деловое письмо

№ 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
- c. ограниченность

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

К какому виду средств коммуникации относятся паузирование и интонирование речи?

- a. невербальным
- b. вербальным