

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.05.2026 10:21:45
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322376



МИНОБРАЗОВАНИЯ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1	стр. 1 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

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

Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи

Направление подготовки (специальность)
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026 г.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 2 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки
(специальность) 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии
туризма и гостеприимства. Присваиваемая квалификация бакалавр. Форма
обучения очная Год набора 2026**

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован:

Проректор по учебной работе утверждено «27» февраля 2026 г А.А. Саламатов

Согласован:

Ученым советом факультета
индустрии спорта и туризма

Протокол заседания от «07» февраля 2026 г. № 02.

Председатель Ученого совета факультета
индустрии спорта и туризма

согласовано

С.Н. Талызов

Заседанием кафедры индустрии спорта
Протокол заседания от «04» февраля 2026 г. № 06.

Заведующий кафедрой


согласовано

В.Д. Иванов

Автор (составитель)

В.Д. Иванов

**Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27.09.2022 г. № 573-1 «Об
утверждении шаблонов документов».**

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 3 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 4 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства
Дисциплина Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи
Семестр(ы) изучения: 2
Форма (ы) промежуточной аттестации: экзамен

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи»
направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке российской федерации и иностранном(ых) языке(ах) Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Владеть: навыками делового общения на государственном языке российской федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Обладает базовыми знаниями об основных закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии УК-5.2. Демонстрирует умение понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3. Ориентируется в культурном разнообразии общества и соблюдает	Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 5 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<p>этические нормы поведения</p> <p>УК-5.4. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>УК-5.5. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.6. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p> <p>УК-5.7. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>	<p>Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p>
--	---	---

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Се м е тр	Но мер зад ани я	Наименование оценочного средства
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знать: правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и</p>	<p>Тема 1. Основные понятия дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи». Взаимосвязь: речь – язык – культура – мышление. «Деловые коммуникации и культура речи» как учебная дисциплина». Понятия межкультурного взаимодействия. Взаимосвязь языка и культуры. Взаимосвязь языка и речи. Виды речи. Естественные и искусственные языки. Функции естественного языка. Взаимосвязь языка и мышления. Взаимосвязь речи и</p>	2		письменная работа (реферат), прохождение тестирования, вопросы к экзамену



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<p>письменной формах, использовать методы и навыки делового общения</p> <p>Владеть: навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>сознания. Взаимосвязь речи автора и речи адресата. Модель коммуникативного акта.</p> <p>Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация</p> <p>Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.</p> <p>Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в деловой сфере.</p> <p>Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нереплексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Трудности эффективного слушания.</p> <p>Невербальная коммуникация. Типы невербальных средств общения. Кинетические средства невербального общения. Поведенческие знаки. Жесты и позы в деловом общении. Визуальный контакт. Виды взгляда. Такесические и проксемические средства невербального общения. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Межнациональные различия невербальной коммуникации.</p> <p>Тема 3. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Нисходящая коммуникация. Восходящая коммуникация. Неформальные каналы коммуникаций. Особенности служебно-делового общения. Этика общения в</p>			
--	---	---	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 7 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>организации «сверху вниз» и «снизу вверх»: правила общения руководителя и подчиненного. Барьеры в деловой коммуникации (индивидуальные и организационные) и их преодоление.</p> <p>Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы.</p> <p>Тема 4. Коммуникация в командах. Коммуникация с целью убеждения и оказания влияния на работу команды. Различия между командой и группой. Роли участников в команде. Процессы в командах (формирование, смятение, нормирование, выполнение работы, расформирование). Сплоченность команды. Приемы повышения эффективности деловой командной коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.</p> <p>Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций. Выступление как разновидность ораторской речи. Виды публичных выступлений. Языковые особенности устных публичных выступлений. Контакт оратора и аудитории. Приемы стимулирования внимания слушателей. Подготовка текста к выступлению. Аргументация в публичном выступлении</p> <p>Тема 7. Деловая документация. Основные виды документов и требования к их оформлению. Речевые формулы заявления, автобиографии, служебной записки, приказа. Составление резюме.</p> <p>Тема 8. Понятие и виды деловой</p>			
--	--	--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).</p> <p>Классификация деловых (официальных, коммерческих) писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Требования к простым деловым письмам. Речевые клише простых писем: письмо- просьба, письмо – сообщение, письмо-приглашение, письмо–благодарность, письмо – подтверждение. Контрактные письма: письмо-запрос, письмо-оферта, письмо- рекламация, ответ на рекламацию.ениии. Логика и этика ораторской речи.</p>			
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;</p> <p>Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное</p>	<p>Тема 1. Основные понятия дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи». Взаимосвязь: речь – язык – культура – мышление. «Деловые коммуникации и культура речи» как учебная дисциплина». Понятия межкультурного взаимодействия. Взаимосвязь языка и культуры. Взаимосвязь языка и речи. Виды речи. Естественные и искусственные языки. Функции естественного языка. Взаимосвязь языка и мышления. Взаимосвязь речи и сознания. Взаимосвязь речи автора и речи адресата. Модель коммуникативного акта.</p> <p>Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация</p> <p>Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.</p> <p>Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в</p>	2		<p>письменная работа (реферат), прохождение тестирования, вопросы к экзамену</p>



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<p>отношению к историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p>	<p>деловой сфере.</p> <p>Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нереплексивное слушание, активное рефлексивное слушание.</p> <p>Трудности эффективного слушания.</p> <p>Невербальная коммуникация. Типы невербальных средств общения.</p> <p>Кинетические средства невербального общения.</p> <p>Поведенческие знаки. Жесты и позы в деловом общении.</p> <p>Визуальный контакт. Виды взгляда.</p> <p>Такесические и проксемические средства невербального общения.</p> <p>Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.</p> <p>Межнациональные различия невербальной коммуникации.</p> <p>Тема 3. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.</p> <p>Коммуникативная структура организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.</p> <p>Нисходящая коммуникация.</p> <p>Восходящая коммуникация.</p> <p>Неформальные каналы коммуникаций.</p> <p>Особенности служебно-делового общения. Этика общения в организации «сверху вниз» и «снизу вверх»: правила общения руководителя и подчиненного. Барьеры в деловой коммуникации (индивидуальные и организационные) и их преодоление.</p> <p>Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.</p> <p>Обстановка общения и этикетные формулы.</p> <p>Тема 4. Коммуникация в командах.</p> <p>Коммуникация с целью убеждения и оказания влияния на работу команды. Различия между командой и группой. Роли участников в</p>			
--	--	--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».


Версия документа - 1

стр. 10 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>команде. Процессы в командах (формирование, смятение, нормирование, выполнение работы, расформирование). Сплоченность команды. Приемы повышения эффективности деловой командной коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.</p> <p>Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций. Выступление как разновидность ораторской речи. Виды публичных выступлений. Языковые особенности устных публичных выступлений. Контакт оратора и аудитории. Приемы стимулирования внимания слушателей. Подготовка текста к выступлению. Аргументация в публичном выступлении</p> <p>Тема 7. Деловая документация. Основные виды документов и требования к их оформлению. Речевые формулы заявления, автобиографии, служебной записки, приказа. Составление резюме.</p> <p>Тема 8. Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).</p> <p>Классификация деловых (официальных, коммерческих) писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Требования к простым деловым письмам. Речевые клише простых писем: письмо-просьба, письмо – сообщение, письмо-приглашение, письмо–благодарность, письмо – подтверждение. Контрактные письма: письмо-запрос, письмо-оферта, письмо-рекламация, ответ на рекламацию.ениии. Логика и этика ораторской речи.</p>			
--	--	--	--	--	--

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 11 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3.2 Содержание оценочных средств

Темы для письменной работы (реферат) по дисциплине

Темы научных докладов, рефератов, мультимедийной презентации:

Занятие № 2

Тема: Невербальная коммуникация

1. Научное сообщение (реферат) на тему: Профессиональная интуиция. Роль профессионального опыта в выдвижении интуитивных доводов. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.

2. Научное выступление на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации».

Занятие № 3

Тема: Вербальная коммуникация Научное выступление на тему «Вербальные средства в деловой коммуникации».

Занятие № 4

Тема: Межличностная коммуникация. Мультимедийная презентация на тему:

Стратегии и тактики общения.

Трансактный анализ Э. Берна.

Манипуляции - замаскированные виды общения.

Защита от манипуляций.

Доклад на тему:

Особенности межличностной коммуникации в организации.

Критерии коммуникационной компетентности.

Стили межличностной коммуникации.

Факторы, влияющие на эффективность межличностных коммуникаций.

Культурная компетенция и ее основные компоненты.

Многообразие культур.

Формы и способы освоения «чужой» культуры.

Культурный шок.

Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

Тема: Влияние составных частей коммуникативной цепи на эффективность коммуникации.

Реферат на тему:

1. Культурная компетенция и ее основные компоненты.

2. Конфликты в процессе коммуникации.

3. Толерантность в межкультурной коммуникации.

4. Способы преодоления межкультурных конфликтов

Мультимедийная презентация на тему:

Социальные барьеры и пути их преодоления.

Психологические барьеры и пути их преодоления.

Социально-культурные барьеры и пути их преодоления.

Когнитивные барьеры и пути их преодоления.

Речевые барьеры и пути их преодоления.

Эмоциональные барьеры и пути их преодоления.

Барьеры отношений и пути их преодоления.

Барьеры непонимания и пути их преодоления.

Занятие № 9

Тема: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Научный доклад на тему:

Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.

Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

Занятие № 10

Психологический климат в трудовом коллективе.

Мультимедийная презентация на тему:



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 12 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Формальное и неформальное лидерство.

История изучения

проблемы лидерства. Успешная

карьера и счастливая семейная жизнь

Теории лидерства.

Концепция физических качеств.

Теория черт.

Концепции харизматического лидерства. Ситуативная теория лидерства.

Субъективные механизмы становления, характера и

направленности лидерства в психоаналитической теории З. Фрейда.

Конфликты по горизонтали, по вертикали, смешанные.

Классификация по характеру причин, вызвавших конфликт.

Конструктивные и деструктивные конфликты.

Модель развития коллектива по А.В. Петровскому.

Формальный и неформальный коллектив.

Формирование внутри коллектива прочных связей.

Занятие № 11

Тема. Проблемы межкультурной

коммуникации. Темы мультимедийных

презентаций:

Национальные стили деловых отношений. Особенности

национальной этики деловых партнеров.

Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.

Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.

Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

Темы научных эссе и мини-сочинений:

Занятие № 1

Тема: Модели и структурные компоненты коммуникации

Научное эссе на тему:

«Кодексы чести предпринимателя, профессиональные кодексы чести».

Занятие № 7

Тема: Этика делового общения

Научное эссе на тему: «Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам

поведения в деловой практике и в программах обучения?»

Занятие № 9

Тема: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Сочинение-рассуждение на тему: «Основные аспекты и значение

профессиональной этики и этикета в деятельности менеджера».

Занятие № 10

Тема: Психологический климат в трудовом коллективе.

Сочинение-эссе на тему:

«Чем отличается руководитель от лидера?»

Занятие № 11

Тема: Проблемы межкультурной коммуникации.

Научное эссе на тему:

Теории межкультурной коммуникации.

Диалог культур.

Интерпретация в межкультурной


коммуникации. Традиция в культуре разных

народов

Темы научных эссе и мини-сочинений:

Занятие № 1

Тема: Модели и структурные компоненты коммуникации

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 13 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Научное эссе на тему:

«Кодексы чести предпринимателя, профессиональные кодексы чести».

Занятие № 7

Тема: Этика делового общения

Научное эссе на тему: «Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?»

Занятие № 9

Тема: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Сочинение-рассуждение на тему: «Основные аспекты и значение профессиональной этики и этикета в деятельности менеджера».

Занятие № 10

Тема: Психологический климат в трудовом коллективе.

Сочинение-эссе на тему:

«Чем отличается руководитель от лидера?»

Занятие № 11

Тема: Проблемы межкультурной коммуникации.

Научное эссе на тему:

Теории межкультурной коммуникации.

Диалог культур.

Интерпретация в межкультурной

коммуникации. Традиция в культуре разных народов.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Специфика управленческого общения
2. Техника постановки вопросов
3. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения
4. Вербальные средства общения: форма и содержание.
5. Вербальный этикет.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Деловая беседа.
8. Деловая переписка.
9. Деловой этикет.
10. Деловые встречи и переговоры.
11. Динамика возникновения и развития конфликта.
12. Документальное обеспечение делового общения.
13. Работа с возражениями
14. Виды коммуникативных барьеров.
15. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
16. Методы слушания и восприятия информации.
17. Национальные особенности деловой этики.
18. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.
19. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
20. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
21. Общение по телефону.
22. Организация деловых совещаний.
23. Особенности общения через переводчика.
24. Методы и способы аргументирования.
25. Правила формулировки устных распоряжений.
26. Правила ведения деловых переговоров.
27. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
28. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
29. Рекламная деятельность.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 14 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

30. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
31. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
32. Сущность стиля общения.
33. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества
34. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
35. Факторы зрелости рабочей группы.

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт, (зачёт с оценкой) состоит из 3- частей

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов

2 часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно. Всего 4 тестовых вопросов, выбранных случайным образом. Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов

3 часть – студент решает задачу, выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);

50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);

70-90 баллов - хорошо (оценка 4);

91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

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

При прохождении промежуточной аттестации устанавливаются оценки по экзаменам:


«отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»; по зачетам:

«зачтено» и «не зачтено»; по дифференцированным зачетам: «отлично», «хорошо»,

«удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При выставлении оценки следует

придерживаться следующих критериев:

- оценки «отлично» заслуживает обучающийся, показавший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные РПУД, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины (модуля) в их значении для приобретаемой профессии, проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, показавший полные знания учебно-

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 15 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в РПУД задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в РПУД, показавший систематический характер знаний по дисциплине (модулю) и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

— оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешность в ответе и при выполнении заданий, предусмотренных в РПУД, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

— оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных РПУД заданий.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду

Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 20 баллов.

Описание шкалы оценивания:

15–20 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве организатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

10–14 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

Б. Критерии оценивания письменной работы (реферата)

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.

Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 16 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Оценка	Отлично/зачте но/	Хорошо/зачтен о/	Удовлетворите льно/ зачтено/	Неудовлетвори тельно/не зачтено/
Баллы	25–30 баллов	20–24 балла	7–19 баллов	0–6 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый	низкий

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы. В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления. Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.


0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

В. Критерии оценки устного ответа на зачёте (экзамене)

Оценка «отлично» (зачтено) — всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой. Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

Оценка «хорошо» (зачтено) — достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой. Показан систематический характер знаний по

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 17 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

дисциплине, достаточный для дальнейшей учёбы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

Оценка «удовлетворительно» (зачтено) — знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, самостоятельно выполненные основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) — материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определённой системы знаний по дисциплине, не раскрыто его основное содержание. Допущены грубые ошибки в определениях и понятиях, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов. Демонстрирует незнание и непонимание существа вопросов. Не даны ответы на дополнительные или наводящие вопросы.

Г. Критерии оценивания курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Экскурсоведение» оценивается по критериям, которые учитывают содержание, оформление и защиту. Эти критерии включают оценку по шкале:

«Отлично» — выполнены все требования к написанию и защите курсовой работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью.

«Хорошо» — основные требования к курсовой работе и её защите выполнены, но при этом допущены недочёты: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к написанию курсовой работы: тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» — тема курсовой работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, студент допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них, работа оформлена неправильно.

Содержание

Некоторые критерии оценки содержания курсовой работы по «Экскурсоведению»:


Достижение сформулированной цели и решение задач исследования.

Полнота раскрытия темы.

Системность подхода.

Отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, нормативно-правовых актов.

Аргументированное обоснование выводов и предложений.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 18 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Соответствие содержания выбранной теме и соответствие содержания глав и параграфов их названию.

Наличие выводов по главам.

Также оценивается целесообразность выбранного маршрута и объектов, их соответствие раскрываемой теме. Например, оценивается, насколько технологическая карта методически грамотно выстроена, в ней учтены все нюансы и предусмотрены организационные моменты.

Оформление

Некоторые критерии оценки оформления курсовой работы по «Экскурсоведению»:

Внешний вид работы и её оформление, аккуратность.

Соблюдение заданного объёма работы.

Наличие хорошо структурированного плана, раскрывающего содержание темы курсовой работы.

Наличие сносок и правильность цитирования.

Качество оформления рисунков, схем, таблиц.

Правильность оформления списка использованной литературы.

Достаточность и новизна изученной литературы.

Также оценивается логика, грамотность и стиль изложения.

Защита

В процессе защиты курсовой работы по «Экскурсоведению» оценивается, например:

Чёткость и ясность поставленных целей и задач курсовой работы.

Содержание экскурсии: соответствие поставленной цели, полнота изложения материала.

Методика проведения экскурсии: структура экскурсии (вступление, основная часть, заключение), умение правильно распределить время на объектах и по подтемам, методические экскурсионные приёмы показа и рассказа.

Техника проведения экскурсии: выбор места для осмотра объектов, расстановка группы у объектов.


Умение студента дать исчерпывающие ответы на возникшие в ходе защиты вопросы.

Знание материала по теме экскурсии, а также общая эрудиция и культура речи.

В случае спорной оценки оценка по защите является определяющей. Если получена отрицательная оценка по защите, несмотря на положительную оценку по содержанию, курсовая работа не защищается, и студенту предлагается выполнить новую работу по новой теме.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 19 из 20	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- 0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);
 50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);
 70–90 баллов – хорошо (зачтено);
 91–100 баллов – отлично (зачтено).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично и предполагает формирование компетенций на высоком уровне: обучающийся.....

Знает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Владеет навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

2. Средний уровень соответствует оценке хорошо и предполагает формирование компетенций на среднем уровне: обучающийся.....

Знает в достаточной мере здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Умеет на среднем уровне поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Владеет на среднем уровне навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно и предполагает формирование компетенций на начальном уровне: обучающийся.....

Знает необходимые здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Умеет на достаточном уровне поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Владеет на достаточном уровне навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно обучающийся не....



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.01.01
Деловые коммуникации и культура речи. Направление подготовки 43.03.02 Туризм.
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 20 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Не знает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Не умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Не владеет навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.