

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.08.2024 09:12:12
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и
социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Речевая коммуникация

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата
бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Туризм и индустрия гостеприимства»

наименование образовательной программы

43.03.03 «Гостиничное дело»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Алексеева Н.Д., директор Высшей школы
туризма и социальных технологий, кандидат
философских наук, доцент
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-3	Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства	ИПК-3.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций туристского и гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам ИПК-3.2. Соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК 4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами ИУК 4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях ИУК 4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- использования основных коммуникативных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере;
- организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами;
- свободного участия в полемических формах общения и адаптации письменного текста к устному выступлению;
- соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей;
- применения техники речи для эффективного взаимодействия с аудиторией;

уметь:

- организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать конструктивные межличностные отношения;
- проводить встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта и услуг предприятий питания;
- использовать различные способы построения устного монолога и выступать перед аудиториями разного типа;
- составлять документы, соответствующие нормам официально-деловой письменной речи;
- анализировать коммуникативные ситуации и выбирать оптимальные стратегии взаимодействия;

знать:

- принципы и механизмы речевой коммуникации, функциональные стили русского языка;
- нормы современного речевого этикета и официально-деловой письменной речи;
- приемы эффективного взаимодействия с аудиторией и типы коммуникативных ситуаций;

- основы публичной речи, технику речи и особенности делового протокола;
- национальные и корпоративные особенности делового общения.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Понятие, сущность, структура речевой коммуникации	ПК-3, УК-4
2	Понятие о языке и речи	ПК-3, УК-4
3	Совершенствование основных видов речевой деятельности	ПК-3, УК-4
4	Этика речевой коммуникации	ПК-3, УК-4
5	Психологические аспекты речевой коммуникации	ПК-3, УК-4

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачёту

ПК-3. Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства

1. Что такое речевая коммуникация и какова её основная роль в профессиональной деятельности?
2. Какие основные компоненты входят в структуру речевой коммуникации?
3. Какие виды речевой коммуникации существуют?
4. В чём заключается отличие межличностной и массовой коммуникации?
5. Что такое устная коммуникация и какие её особенности?
6. Что такое письменная коммуникация и какие её ключевые свойства?
7. Какие модели коммуникации вы знаете и как они описывают процесс передачи информации?
8. Какую роль играют вербальные и невербальные элементы в общении?
9. Что такое интонация и как она влияет на смысл произносимого сообщения?
10. Как жесты и мимика дополняют устную речь в деловом общении?
11. Какие функции выполняет обратная связь в коммуникационном процессе?
12. Что такое активное слушание и почему оно важно в деловом общении?
13. Какие барьеры могут возникать при речевой коммуникации и как их преодолевать?

14. Какие приёмы используются для усиления выразительности речи?
15. В чём состоят особенности построения монолога и диалога?
16. Что такое публичное выступление и какие его основные этапы?
17. Какие ошибки чаще всего допускаются при подготовке деловой речи?
18. Как структурировать речь для проведения успешной презентации?
19. Какие приёмы аргументации используются для убеждения аудитории?
20. Как влияет риторика на эффективность делового общения?
21. Что такое речевой этикет и почему он важен в профессиональной среде?
22. Какие нормы соблюдения речевого этикета актуальны в деловой коммуникации?
23. Каковы особенности официально-делового стиля речи?
24. В чём разница между разговорной и официальной речью?
25. Что такое деловая переписка и какие её основные требования?
26. Как правильно составлять официальные документы и деловые письма?
27. Какие методы используются для развития навыков устной речи?
28. Как улучшить дикцию и управлять интонацией при публичном выступлении?
29. Какие упражнения способствуют развитию навыков эффективного чтения?
30. Каковы основные методы закрепления прочитанного материала (конспектирование, составление аннотаций, рефератов)?
31. Что такое алгоритмы чтения и в чём их разница (интегральный и дифференциальный)?
32. Какие факторы влияют на качество слушания в деловом общении?
33. Что такое активное слушание и как его применять на практике?
34. Какие этапы включает процесс эффективного слушания при деловом общении?
35. Какие виды речевых выступлений существуют и чем они отличаются?
36. Как подготовиться к участию в деловой дискуссии или совещании?
37. Какие принципы помогают обеспечить ясность и логичность изложения мысли в устной речи?
38. Что такое структура делового выступления и какие её основные части?
39. Какие приёмы используются для привлечения внимания аудитории во время презентации?
40. Какую роль играют визуальные средства (слайды, графики) в поддержке речевого сообщения?
41. Что такое публичная риторика и какие её отличительные черты?
42. Какие методы используются для повышения выразительности письменной речи?
43. Как правильно оформлять деловые документы с точки зрения языка и стиля?
44. Что такое стиль деловой переписки и чем он определяется?
45. Какие современные цифровые инструменты используются для организации письменной коммуникации?
46. Каковы особенности электронного делового общения по электронной почте и в мессенджерах?
47. Какова роль социальных сетей в современной деловой коммуникации?
48. Что такое корпоративный имидж и как он формируется через речь?
49. Какие приёмы используются для создания убедительной рекламной речи?
50. Как осуществляется коммуникация в условиях межкультурного взаимодействия?

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1. Какие особенности имеет межкультурная коммуникация в деловой среде?
2. Как адаптировать речь с учётом национальных и культурных различий собеседников?
3. Что такое коммуникативная компетентность и как её развивать?
4. Какие навыки необходимы для эффективного выступления перед аудиторией?
5. Какую роль играет публичное выступление в формировании профессионального имиджа?
6. Каковы основные принципы подготовки к деловой встрече и переговорам?
7. Какие формы и методы деловой коммуникации наиболее эффективны в гостиничном бизнесе?

8. Как обеспечить конструктивное общение в группе при проведении совещаний?
9. Что такое фрейминг и как он используется для структурирования сообщения?
10. Какова роль цифровых технологий в организации речевой коммуникации?
11. Какие средства онлайн-коммуникаций используются для проведения вебинаров и видеоконференций?
12. Как организовать взаимодействие в условиях удалённой работы?
13. Что такое коммуникативные сети и как они влияют на информационный обмен?
14. Как обеспечить корректное использование профессионального жаргона в деловом общении?
15. Какие приёмы используются для создания позитивного имиджа через речь?
16. Что такое сторителлинг и как его применять в деловой презентации?
17. Как структурировать рассказ для удержания внимания аудитории?
18. Какие методы используются для подготовки аргументированного ответа в деловой дискуссии?
19. Что такое деловая аргументация и каковы её основные приёмы?
20. Какие особенности имеют переговоры в условиях делового общения?
21. Каковы основные этапы переговорного процесса?
22. Что такое стратегия переговоров и как её разрабатывать?
23. Какие методы убеждения используются в переговорном процессе?
24. Какова роль эмоционального интеллекта в речевой коммуникации?
25. Как контролировать свои эмоции во время деловых переговоров?
26. Какие методы используются для оценки эффективности устного выступления?
27. Как проводить самоанализ после публичного выступления?
28. Какие критерии оценки применяются для анализа письменных документов?
29. Что такое коррекция речевых ошибок и как её проводить?
30. Как совершенствовать технику речи через регулярную практику?
31. Какие упражнения рекомендуются для улучшения ритмичности и мелодичности речи?
32. Что такое пауза в речи и как её правильно использовать?
33. Как обеспечить логическую связность между частями выступления?
34. Какие средства используются для усиления эмоционального воздействия речи?
35. Что такое контекстуальная коммуникация и как она влияет на восприятие сообщения?
36. Каковы принципы построения эффективного диалога в деловой среде?
37. Какие методы используются для поддержания продуктивного диалога на совещаниях?
38. Что такое фасилитация и как она применяется в групповом общении?
39. Как организовать работу модератора на деловом мероприятии?
40. Какие навыки необходимы для успешного ведения дебатов?
41. Что такое аргументированная критика и как её правильно проводить?
42. Какова роль обратной связи в совершенствовании речевой коммуникации?
43. Какие цифровые инструменты помогают анализировать и улучшать речь?
44. Как используется аналитика данных для оценки эффективности коммуникаций?
45. Что такое контент-стратегия в рамках корпоративных коммуникаций?
46. Какие методы используются для разработки корпоративного стиля общения?
47. Как влияет использование социальных медиа на деловую коммуникацию?
48. Какие особенности имеет коммуникация в кризисных ситуациях?
49. Какова роль лидера в организации эффективного коммуникативного процесса?
50. Какие перспективы и современные тенденции наблюдаются в развитии речевой коммуникации в профессиональной сфере?