

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.08.2025 20:58:42  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета  
Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

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

«Речевая коммуникация в туризме»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

специалитета

бакалавриата, специалитета,  
магистратуры

«Таможенное дело»

наименование образовательной программы

38.05.02 Таможенное дело

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Алексеева Н.Д.,  
директор Высшей школы туризма и  
социальных технологий, к.ф.н., доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,  
ученая степень, ученое звание

Тольятти  
2025

## 1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

### 1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                    | Код и наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-6            | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p>ИУК-6.1.<br/>Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде</p> <p>ИУК-6.2.<br/>Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни</p> |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основные понятия и модели речевой коммуникации, нормы современного русского литературного языка, особенности профессионального, делового и межкультурного общения в туризме, а также способы самостоятельного развития речевой компетентности.

**Уметь:** анализировать коммуникативную ситуацию и аудиторию, выбирать речевую стратегию и канал общения, создавать и редактировать устные, письменные и цифровые сообщения для сферы туризма, определять приоритеты собственного речевого развития.

**Владеть:** навыками активного слушания, аргументации, публичного выступления, деловой переписки и профессионального диалога, а также приемами самоконтроля, самооценки речевого поведения и планирования дальнейшего самообразования.

## 1.2. Содержание дисциплины

| № | Тема (раздел дисциплины)<br>(в соответствии с РПД)                            | Код<br>компетенции |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | Тема 1. Основы речевой коммуникации в туризме.                                | УК-6               |
| 2 | Тема 2. Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма.             |                    |
| 3 | Тема 3. Диалогическая коммуникация с туристом и деловым партнером.            |                    |
| 4 | Тема 4. Публичная речь и презентация туристского продукта.                    |                    |
| 5 | Тема 5. Письменная и цифровая коммуникация в туризме.                         |                    |
| 6 | Тема 6. Межкультурная коммуникация и развитие индивидуального речевого стиля. |                    |

## 1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации - зачет.

| Шкала оценки уровня сформированности компетенций |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|
| Уровневая шкала<br>оценки компетенций            | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | недифференцированная<br>оценка |
| Допороговый                                      | ниже 61               | ниже 61                                 | не зачтено                     |
| Пороговый                                        | 61-85,9               | 61-69,9                                 | зачтено                        |
|                                                  |                       | 70-85,9                                 | зачтено                        |
| Повышенный                                       | 86-100                | 86-100                                  | 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 зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

### Вопросы для подготовки к зачету

| №                                                                                                                                                        | Содержание вопроса                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b> |                                                                                                        |
| 1.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие речевой коммуникации и ее значение для профессиональной деятельности.                |
| 2.                                                                                                                                                       | Назовите основные функции речевой коммуникации.                                                        |
| 3.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте компоненты модели коммуникативного процесса.                                           |
| 4.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие коммуникативной ситуации.                                                            |
| 5.                                                                                                                                                       | Объясните роль адресанта, адресата и обратной связи в общении.                                         |
| 6.                                                                                                                                                       | Назовите основные каналы профессиональной коммуникации в туризме.                                      |
| 7.                                                                                                                                                       | Объясните взаимосвязь вербальных и невербальных средств общения.                                       |
| 8.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте коммуникативные помехи и барьеры.                                                      |
| 9.                                                                                                                                                       | Раскройте особенности речевой коммуникации в сфере туризма.                                            |
| 10.                                                                                                                                                      | Назовите критерии эффективности профессионального общения.                                             |
| 11.                                                                                                                                                      | Раскройте понятие нормы современного русского литературного языка.                                     |
| 12.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте основные орфоэпические нормы профессиональной речи.                                    |
| 13.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте лексические нормы и причины лексических ошибок.                                        |
| 14.                                                                                                                                                      | Объясните значение грамматических и синтаксических норм.                                               |
| 15.                                                                                                                                                      | Назовите функциональные стили, используемые в профессиональной коммуникации.                           |
| 16.                                                                                                                                                      | Раскройте основные коммуникативные качества хорошей речи.                                              |
| 17.                                                                                                                                                      | Объясните требования к использованию профессиональной терминологии и наименований туристских объектов. |
| 18.                                                                                                                                                      | Назовите типичные речевые ошибки в информационных и рекламных текстах о туризме.                       |
| 19.                                                                                                                                                      | Опишите последовательность редактирования профессионального текста.                                    |
| 20.                                                                                                                                                      | Объясните способы адаптации сообщения к цели, аудитории и каналу коммуникации.                         |
| 21.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте основные этапы профессионального диалога.                                              |
| 22.                                                                                                                                                      | Назовите приемы установления и поддержания речевого контакта.                                          |
| 23.                                                                                                                                                      | Объясните способы выявления потребностей туриста в ходе беседы.                                        |
| 24.                                                                                                                                                      | Сравните открытые, закрытые, уточняющие и альтернативные вопросы.                                      |
| 25.                                                                                                                                                      | Раскройте содержание техники активного слушания.                                                       |
| 26.                                                                                                                                                      | Объясните назначение уточнения, перефразирования и резюмирования.                                      |
| 27.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте структуру речевой аргументации.                                                        |
| 28.                                                                                                                                                      | Назовите правила профессионального телефонного разговора.                                              |
| 29.                                                                                                                                                      | Опишите речевые приемы работы с возражениями.                                                          |
| 30.                                                                                                                                                      | Объясните особенности коммуникации при жалобе и конфликтной ситуации.                                  |
| 31.                                                                                                                                                      | Раскройте понятие публичной речи и ее место в деятельности специалиста сферы туризма.                  |
| 32.                                                                                                                                                      | Назовите основные цели и виды публичного выступления.                                                  |
| 33.                                                                                                                                                      | Объясните порядок анализа аудитории перед выступлением.                                                |
| 34.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте композицию публичной речи.                                                             |
| 35.                                                                                                                                                      | Раскройте требования к тезису, аргументам, примерам и выводу.                                          |
| 36.                                                                                                                                                      | Объясните возможности сюжетного повествования при презентации туристского продукта.                    |
| 37.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте основные элементы техники речи.                                                        |
| 38.                                                                                                                                                      | Раскройте роль позы, жестов, мимики и зрительного контакта.                                            |

|     |                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39. | Назовите правила использования визуальных материалов в презентации.                                     |
| 40. | Опишите приемы ответа на вопросы аудитории и самоанализа выступления.                                   |
| 41. | Раскройте особенности письменной профессиональной коммуникации.                                         |
| 42. | Назовите основные жанры деловой переписки в сфере туризма.                                              |
| 43. | Охарактеризуйте структуру электронного делового письма.                                                 |
| 44. | Объясните требования к теме письма, обращению, основному тексту и подписи.                              |
| 45. | Раскройте понятие тональности сообщения и способы ее выбора.                                            |
| 46. | Назовите правила профессионального общения в мессенджерах.                                              |
| 47. | Охарактеризуйте особенности коммуникации в социальных сетях и сервисах отзывов.                         |
| 48. | Опишите структуру письменного ответа на обращение или жалобу туриста.                                   |
| 49. | Объясните требования цифрового этикета и конфиденциальности переписки.                                  |
| 50. | Раскройте принципы ясного и доступного изложения информации в цифровой среде.                           |
| 51. | Дайте определение межкультурной коммуникации.                                                           |
| 52. | Объясните влияние культурных норм и ценностей на речевое поведение.                                     |
| 53. | Сравните особенности высококонтекстной и низкоконтекстной коммуникации.                                 |
| 54. | Раскройте влияние стереотипов и этноцентризма на профессиональное общение.                              |
| 55. | Охарактеризуйте культурные различия невербального поведения.                                            |
| 56. | Назовите правила речевого этикета при общении с иностранными туристами.                                 |
| 57. | Объясните принципы корректной и доступной коммуникации с различными категориями туристов.               |
| 58. | Назовите способы самооценки речевой компетентности.                                                     |
| 59. | Опишите структуру индивидуального плана развития профессиональной речи.                                 |
| 60. | Объясните роль самоконтроля, обратной связи и самообразования в совершенствовании речевой коммуникации. |