Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.11.2026 10:49:08
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 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 бакалавриата
бакалавриата, специалитета, магистратуры

««Информационные системы и технологии»
наименование образовательной программы

09.03.02 «Информационные системы и технологии»
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	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни

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) (в соответствии с РПД)	Код 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 оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	недифференцированная 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
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
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.