

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 21.10.2023 14:11:56
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело		
Направленность (профиль)	Стратегии устойчивого развития гостинич- ной и санаторно-курортной деятельности		
Год начала обучения	2023		
Форма обучения	очная	заочная	очно-заочная
Реализуется в семестре	-	1	-

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ВВЕДЕНИЕ

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенции УК-4 как средства, позволяющего применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере».

3. Разработчик: доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации Лукова Н.В.

4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель: Климова Н.Ю., и. о. зав. кафедрой лингвистики и межкультурной коммуникации

Члены комиссии: Огаркова И.В., зав. кафедрой туризма и гостиничного дела
Шевченко Е.М., доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело и может быть использован в образовательном процессе.

«___» _____ 20__ г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (и), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Не способен выбирать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий общения. Не применяет эффективные коммуникативные технологии в сфере профессионального общения. Не использует психологические механизмы взаимодействия людей.	Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий общения. Применяет эффективные коммуникативные технологии в сфере профессионального общения. Использует психологические механизмы взаимодействия людей.	Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий общения. Применяет эффективные коммуникативные технологии в сфере профессионального общения. Использует психологические механизмы взаимодействия людей.	Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий общения. Применяет эффективные коммуникативные технологии в сфере профессионального общения. Использует психологические механизмы взаимодействия людей.
ИД-2 Подготавливает документы, отчёты, ведет переписку на государственном и иностранном языках	Не владеет нормами литературного языка для эффективной профессиональной коммуникации в устной и	Владеет нормами литературного языка для эффективной профессиональной коммуникации в устной и письменной форм	Владеет нормами литературного языка для эффективной профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. Владеет навы	Владеет нормами литературного языка для эффективной профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. Владеет навыком

	письменной формах. Не владеет навыком документального оформления официально-деловых отношений, не ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем.	мах. Владеет навыком документального оформления официально-деловых отношений, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.	ком документального оформления официально-деловых отношений, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	документального оформления официально-деловых отношений, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.
ИД-3 Выявляет особенности профессиональной деятельности в условиях межкультурной коммуникации	Не способен к выбору языковых средств, обслуживающих сферу научной и проектной деятельности. Не имеет знаний языковых особенностей научного стиля изложения материала. Не владеет навыком презентации научных идей в рамках публичного выступления. Не способен композиционно правильно организовывать свою речь, не формулирует аргументы.	Способен к частичному выбору языковых средств, обслуживающих сферу научной деятельности. Использует знания отдельных языковых особенностей научного стиля изложения материала. Не владеет навыком презентации научных идей в рамках публичного выступления. Не способен композиционно правильно организовывать свою речь, не формулирует аргументы.	Способен к частичному выбору языковых средств, обслуживающих сферу научной и проектной деятельности. Использует знания языковых особенностей научного стиля изложения материала. Владеет навыком презентации научных идей в рамках публичного выступления. Композиционно правильно организует речь, качественно не формулирует аргументы.	Способен к выбору языковых средств, обслуживающих сферу научной и проектной деятельности. Использует знания языковых особенностей научного стиля изложения материала. Владеет навыком презентации научных идей в рамках публичного выступления. Композиционно правильно организует речь, наполняет воздействующей аргументацией.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2025

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

№	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	a	Термин «коммуникация» в переводе на русский означает a) общение b) воздействие c) перенос d) сообщение	УК-4
2.	a	Специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности – это a) коммуникация b) невербалика c) проксемика d) социолингвистика	УК -4
3.	a	Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в a) использовании языка b) умении передавать сигналы c) обмене взглядами d) использовании невербальных средств	УК -4
4.	a	Что является важнейшим механизмом становления человека как социальной личности, средством влияния общества на личность a) коммуникация b) проксемика c) философия d) социология	УК -4
5.	a	Главная цель речевой коммуникации – это a) обмен информацией различного рода b) проведение время с пользой c) воздействие на партнера по общению d) передача последних новостей	УК -4
6.	a	Выделите виды речевой деятельности, составляющие основу процесса речевой коммуникации a) говорение, слушание, письмо, чтение b) общение, слушание, письмо, чтение	УК -4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		с) слушание, аудирование, говорение, чтение д), письмо, чтение, декламация, слушание	
7.	b	С точки зрения теории коммуникации люди, на суждения которых ориентируется их постоянное окружение – это: а) социометрические звезды б) лидеры мнения с) референтная группа	УК-4
8.	a	Понятие «обратная связь» было введено: а) в кибернетической модели коммуникации б) в психологических моделях коммуникации с) в герменевтическом анализе коммуникации	УК-4
9.	a	Средство коммуникации – это: а) способ кодирования сообщений б) специальный маршрут или технология, используемая для доставки сообщения получателю	УК-4
10.	b	Канал коммуникации – это: а) способ кодирования сообщений б) специальный маршрут или технология, используемая для доставки сообщения получателю	УК-4
11.	b	Наиболее эффективным каналом коммуникации (из перечисленных) считается: а) письмо б) разговор «лицом к лицу» с) новости в печатных СМИ д) выступление перед большой аудиторией	УК-4
12.	b	Социальная коммуникация – это: а) связь любых материальных объектов б) связь любых социальных субъектов с) связь учреждений, организации	УК-4
13.		Какая потребность организации не относится к коммуникационным? а) в информации о ситуации, в которой организация действует б) в определенном уровне известности с) в сохранении нормы прибыли д) в обратной связи	УК-4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

14.	с	Передача в процессе коммуникации ценностей и норм деятельности – это: а) когнитивный аспект коммуникации б) эмотивный аспект коммуникации с) аксиологический аспект коммуникации	УК-4
15.	а	Какой вариант конструкции с предлогом является верным? а) по возвращении из командировки б) по истечению урока в) по прибытию на рабочее место г) по приезду на вокзал	УК-4
16.	б	Какой из функциональных стилей литературного языка преимущественно используется в качестве основы профессиональной коммуникации? а) научный стиль б) официально-деловой стиль с) публицистический стиль д) разговорный стиль	УК-4
17.	говорение	Отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию – это _____	УК -4
18.	валентность	Способность синонимов избирательно сочетаться с другими словами – это _____	УК-4
19.		Какова специфика конструирования предложений с близкими по смыслу синонимами?	УК-4
20.		Можно ли сказать «противопожарная безопасность»? Объясните свой ответ.	УК-4
21.		Назовите основные функции официальных документов.	УК-4
22.		В чем специфика взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности?	УК-4
23.		Охарактеризуйте понятия вербальной и невербальной коммуникации.	УК-4
24.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	Охарактеризуйте понятие профессиональной коммуникации.	УК-4
25.	Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E	В чем заключается важнейшая особенность делового общения?	УК-4
26.	Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Назовите цель и задачи речевого общения.	УК-4
27.	1.	Назовите важные условия успешного речевого взаимодействия.	УК-4
28.	Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Назовите пять механизмов активного слушания.	УК-4

29.		В чем заключаются характерные особенности текста?	УК-4
30.		Назовите виды информационной речи.	УК-4
31.		Какие приемы используются ораторами во вступительной части ораторской речи?	УК-4
32.		Назовите основные коммуникативные типы взаимодействия.	УК-4
33.		При каких видах речевой деятельности действуют механизмы кодирования информации?	УК-4
34.		При каких видах речевой деятельности действуют механизмы декодирования информации?	УК-4
35.		Назовите функциональные стили письменной речи.	УК-4
36.		Назовите жанры, в которых реализуется научный стиль.	УК-4
37.		Назовите жанры, в которых реализуется официально-деловой стиль.	УК-4
38.		Назовите жанры, в которых реализуется публицистический стиль.	УК-4
39.		Из каких частей состоит устная монологическая речь?	УК-4
40.		Дайте краткую характеристику такому специфическому виду деловой коммуникации как переговоры.	УК-4
41.		Какие виды документов относятся к распорядительным документам?	УК-4
42.		Какие документы относятся к организационным документам?	УК-4
43.		Дайте определение понятия «протокол».	УК-4
44.		Дайте определение понятия «договор».	УК-4
45.		Назовите виды речи в зависимости от цели монологического высказывания.	УК-4
46.		Дайте определение понятия «диалог».	УК-4
47.		Дайте определение понятия «полилог».	УК-4
48.		Охарактеризуйте понятие межличностного конфликта.	УК-4
49.		Охарактеризуйте классификации конфликтов по горизонтали, по вертикали и смешанные.	УК-4
50.		По значению для организации различают конструктивные и деструктивные конфликты. Дайте им краткую характеристику.	УК-4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если он осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, консультирование, деловое письмо); использует соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществляет профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеет речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводит в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; Применяет основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Оформляет деловые бумаги, редактирует их тексты. Понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает общепринятые правила речевого поведения, совершенствует уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

Оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если он осуществляет коммуникацию в устной форме, не учитывая в полной мере специфики делового взаимодействия; не дифференцирует языковые особенности книжных стилей; использует вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществляет профессиональное взаимодействие с применением отдельных информационно-коммуникативных технологий; владеет некоторыми речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; применяет отдельные языковые нормы, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. оформляет деловые бумаги с многочисленными ошибками. Частично понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает отдельные правила речевого поведения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023