

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 04.06.2026 12:02:59

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

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,
канд. экон. наук, доцент
Н.В. Данченко

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

Направление подготовки
Направленность (профиль)

Год начала обучения

Форма обучения

Реализуется в семестре

43.04.03 Гостиничное дело

Стратегии устойчивого развития гостиничной и
санаторно-курортной деятельности

2026

заочная

1

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, канд. филол. наук, доцент Лукова Н.В.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Климова Н.Ю., заведующий кафедрой лингвистики и межкультурной коммуникации, канд. ист. наук, доцент

Члены комиссии: Огаркова И.В., заведующий кафедрой туризма и гостиничного дела, канд. пед. наук, доцент

Шевченко Е.М., доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации, канд. ист. наук, доцент

Представитель организации-работодателя:

Бедненко А.А., управляющий SPA-отелем «Хаят», ООО «Отельер КМВ»

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.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), 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
Компетенция: 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	Не владеет нормами литературного языка для эффективной	Владеет нормами литературного языка для эффективной	Владеет нормами литературного языка для эффективной	Владеет нормами литературного языка для эффективной профессионально

государственном и иностранном языках	профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. Не владеет навыком документального оформления официально-деловых отношений, не ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем.	профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. 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.	профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. Владеет навыком 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.	в коммуникации в устной и письменной формах. Владеет навыком 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 их сферу научной и проектной деятельности. Не имеет знаний языковых особенностей научного стиля изложения материала. Не владеет навыком	Способен к частичному выбору языковых средств, обслуживающих их сферу научной деятельности. Использует знания отдельных языковых особенностей научного стиля изложения материала. Не владеет навыком	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	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.

	презентации научных идей в рамках публичного выступления. Не способен композиционно правильно организовывать свою речь, не формулирует аргументы.	презентации научных идей в рамках публичного выступления. Не способен композиционно правильно организовывать свою речь, не формулирует аргументы.	рамках публичного выступления. Композиционно правильно организует речь, качественно не формулирует аргументы.	Композиционно правильно организует речь, наполняет воздействующей аргументацией.
--	---	---	---	--

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.

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

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

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 d) 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.		Охарактеризуйте понятие профессиональной коммуникации.	УК-4
25.		В чем заключается важнейшая особенность делового общения?	УК-4
26.		Назовите цель и задачи речевого общения.	УК-4
27.	1.	Назовите важные условия успешного речевого взаимодействия.	УК-4
28.		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

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.