Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 19.11.2026 12:22:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

о Тур(б) 26

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И.А. Ангелина
«03» 02 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.В.13 БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ
(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Туризм
(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
доцент кафедры туризма _____ Е.А. Стельмах

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «03» февраля 2026 г., протокол №20

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
Бизнес-коммуникации в туризме

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины (модуля)

Код и наименование компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 4. Умение эффективно говорить и слушать Тема 5. Деловая переписка в туризме Тема 6. Телефонное общение в туризме	8
ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	Тема 1. Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения Тема 2. Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций в туризме Тема 3. Имидж делового человека в туризме	8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1$_{УК-4}$ Выбирает стиль делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-2$_{УК-4}$ Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку на	Тема 4. Умение эффективно говорить и слушать Тема 5. Деловая переписка в туризме Тема 6. Телефонное общение в туризме	Собеседование (устный или письменный опрос) Разноуровневые задачи и задания Реферат, модульный контроль № 2

		государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.		
2	ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	ИДК-1$_{ПК-5}$ Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг, координирует работу туристской группы; ИДК-2$_{ПК-5}$ Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. ИДК-3$_{ПК-5}$ Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.	Тема 1. Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения Тема 2. Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций в туризме Тема 3. Имидж делового человека в туризме	Реферат, Модульный контроль № 1 Собеседование (устный или письменный опрос)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **«Собеседование (устный, письменный опрос)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
10	Опрос пройден на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
7-9	Опрос пройден на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
4-6	Опрос пройден на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-3	Опрос пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
12-15	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
9-11	Тест выполнен на среднем уровне (правильные ответы даны на 70-89 %)
5-8	Тест выполнен на низком уровне (правильные ответы даны на51 -69 %)
0-4	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее, чем на50 %)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **реферат**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9-10	Реферат представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
6-8	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3-5	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0-2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **Разноуровневые задачи и задания**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
15	Задание выполнено на высоком уровне (тема раскрыта полностью, студент свободно владеет основными понятиями и теоретическими знаниями)
10-14	Задание выполнено на среднем уровне (тема раскрыта не полностью, ответы на контрольные вопросы вызывают затруднения)
5-9	Задание выполнено ниже среднего уровня (тема раскрыта не полностью, ответы на контрольные вопросы вызывают затруднения)
0-4	Задание выполнено на низком уровне либо не выполнено.

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объёма знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.	Темы рефератов
4.	Разноуровневые задачи и задания	Задания репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины	Комплект разноуровневых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к зачёту составляет 60 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, собеседования, решения практических заданий, написания докладов.

Тестирование по темам дисциплины и смысловых модулей может проводится с помощью дистанционной образовательной платформы Moodle.

Собеседование (устный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения обучающимся. Развёрнутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Практическое занятие (разноуровневые задачи и задания) заключающаяся в выполнении обучающимися комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ дисциплины, приобретения практических умений и навыков, опыта творческой деятельности. К выполнению практической работы можно приступать только после изучения соответствующей темы.

Выполненный реферат предполагает выступление перед аудиторией, подкреплённое презентацией с использованием мультимедийных средств. Одним из признаков высокого качества реферата при проведении анализа и обосновании предложенных мероприятий является применение прикладных компьютерных программ.

Модульный контроль - текущий контроль знаний по окончании соответствующей части дисциплины. Проводится на последнем занятии модуля, в течение двух академических часов. К модульному контролю допускаются только те студенты, которые выполнили в полном объёме все виды учебных работ (доклады, самостоятельные работы и т.п.), предусмотренные рабочей программой.

Состоит из теоретических вопросов. Также теоретическая часть модульного контроля дополняется тестированием знаний студентов.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачёта. Оценка знаний обучающихся производится по результатам модульных контролей, предусмотренных рабочей программой.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Текущее тестирование и самостоятельная работа						Сумма, балл
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	100
10	15	25	10	15	25	

Примечание. Т1, Т2, ... Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
60-100	Зачёт	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
0-59	Незачёт	неудовлетворительное выполнение или выполнение с большим количеством ошибок