

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Коммуникативные инструменты и PR сопровождение сервисной  
деятельности

**Код модуля**  
1144612(0)

**Модуль**  
Коммуникативные технологии в сервисе

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

**Авторы:**

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна

## **1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Коммуникативные инструменты и PR сопровождение сервисной деятельности**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1
		Исследовательская работа	1
		Кейс-анализ	1

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Коммуникативные инструменты и PR сопровождение сервисной деятельности**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-1 -Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы,	Домашняя работа Исследовательская работа Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>	
<p>ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия</p> <p>З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p> <p>З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач</p> <p>П-1 - Работая в команде, спланировать процесс поэтапного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ в целях эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>Домашняя работа Исследовательская работа Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

	<p>П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p>	
<p>ОПК-3 -Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p> <p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения</p>	<p>Домашняя работа Исследовательская работа Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

	<p>проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p>	
<p>ОПК-6 -Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>Д-2 - Проявлять коммуникативные умения</p> <p>З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p> <p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий</p> <p>П-2 - Составлять план мероприятий по формированию и поддержанию профессиональной культуры</p> <p>У-1 - Обосновать выбор путей и средств формирования и поддержания профессиональной культуры</p> <p>У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Исследовательская работа</p> <p>Кейс-анализ</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОПК-2 -Способен применять методы сбора, анализа и</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Исследовательская работа</p> <p>Кейс-анализ</p>

<p>интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в соответствии с нормативными требованиями  П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения)  У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p>	<p>Контрольная работа  Лекции  Практические/семинарские занятия  Экзамен</p>
<p>ПК-4 -Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Д-1 - Готовность к порождению принципиально новых необычных идей, решений, отклоняющихся от традиционных или принятых схем  З-2 - Основные принципы осуществления маркетинговой деятельности предприятия в сфере сервиса  З-4 - Понятие комплекса маркетинговых коммуникаций и отдельных его составляющих  П-1 - Разрабатывать стратегии продажи и продвижения сервисных продуктов  П-2 - Предлагать концепции и готовые решения планируемых продуктов маркетинга для предприятий сервиса  У-1 - Определять цели и задачи, условия, ресурсы маркетинговой политики предприятия сервиса  У-3 - Анализировать информацию, полученную в ходе маркетинговых исследований и предлагать стратегии маркетинговой деятельности предприятия сервиса  У-4 - Предлагать варианты решений, в том числе и</p>	<p>Домашняя работа  Исследовательская работа  Кейс-анализ  Контрольная работа  Лекции  Практические/семинарские занятия  Экзамен</p>

	<p>креативных для маркетинговой деятельности предприятия сервиса</p> <p>У-5 - Оценивать маркетинговую политику предприятия сервиса</p>	
<p>ПК-10 -Способен к планированию и реализации коммуникационной деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p> <p>Д-2 - Демонстрировать желание и способность к поиску новых знаний и обучению</p> <p>Д-3 - Готовность к порождению принципиально новых необычных идей, решений отклоняющихся от традиционных или принятых схем</p> <p>З-1 - Особенности и основные принципы функционирования интегрированных маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Виды коммуникативных продуктов, требования к их формированию и оценке эффективности</p> <p>П-1 - Осуществлять планирование коммуникационной деятельностью предприятия в сфере сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать коммуникативные продукты, используя современные технологии и методики</p> <p>П-3 - Анализировать коммуникативную деятельность предприятия сервиса, используя соответствующие проблеме методики</p> <p>У-1 - Пользоваться нормативными документами в области интегрированных маркетинговых коммуникаций</p> <p>У-2 - Выбирать методы, методики оценки коммуникативной деятельности предприятия</p> <p>У-3 - Выбирать средства, методы и методики для решения проблем в сфере</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Исследовательская работа</p> <p>Кейс-анализ</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>



	коммуникативной деятельности предприятия сервиса У-4 - Предлагать способы решения в том числе и нестандартные для решения проблем в коммуникативной деятельности предприятия сервиса	
ПК-11 -Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды	Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей У-1 - Определять цели, задачи, условия и ресурсы организации делового, дипломатического мероприятия У-2 - Планировать программу делового, дипломатического мероприятий в условиях межкультурного взаимодействия	Домашняя работа Исследовательская работа Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.4</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>исследовательская работа</i>	4,16	40
<i>контрольная работа</i>	4,17	60
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5</b>		

<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.6</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	4,10	20
<i>кейс-анализ</i>	4,5	20
<i>Работа на занятии</i>	4,17	60
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>1</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

**Критерии оценивания учебных достижений обучающихся**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)

3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

### 5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

#### 5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### 5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Виды и типы коммуникаций в современной культуре.
  2. Формирование общественного мнения
  3. Лидеры мнений в PR-деятельности
  4. Коммуникативные модели в PR
  5. Механизм осуществления PR-деятельности
  6. PR-технологии: сущность, отличительные особенности и формирование технологий
  7. Когнитивные искажения в PR-деятельности
  8. PR-кампании: сущность, особенности, технологии
  9. Виды PR
  10. Кризисный пиар
  11. Коммуникативные технологии в сервисной деятельности
  12. Особенности написания пресс-релиза.
  13. Сторителлинг в PR-деятельности
  14. Управление имиджем
  15. Мифологические аргументации в PR
  16. Интегрированные маркетинговые коммуникации
- LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

#### Базовый

### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Итоговый тест по дисциплине

Примерные задания

Выполнить итоговый тест "Коммуникативные инструменты и PR" (часть 1) – Шаг 1 – Stepik <https://stepik.org/lesson/46714/step/1>

итоговый тест "Коммуникативные инструменты и PR" (часть 2) – Шаг 1 – Stepik <https://stepik.org/lesson/287388/step/1>

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Пресс релиз

Примерные задания

Напишите пресс релиз на любое событие из романа "Мастер и Маргарита" М.Булгакова

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.3. Исследовательская работа**

Примерный перечень тем

1. Анализ контента

Примерные задания

Необходимо выбрать контент из прилагаемых ссылок и прикрепленных материалов.

Проанализировать их по следующим пунктам:

Общие сведения: автор, название, тематика, ресурс ( если есть). Насколько они влияют на понимание контента.

Соответствие ресурса и тематики, контекст размещения, оформление (включая анализ изображений и текста). Как это влияет на понимание.

Цели и задачи контента: декларируемые (если есть) и реальные.

Целевая аудитория (включая использование типологий)

Визуальный и аудиальный ряд. Цветовое, композиционные решение, драматургия (история), дизайн, обработка видео, озвучивание текста, роль автора (в кадре за кадром), спецэффекты и тд.), Привлечение внимания к каким моментам? Запоминаемость.

Триггеры.

Коммуникативная модель. Доказать используя примеры из текста.

Какие когнитивные искажения используются в тексте? Примеры из текста.

Какие способы и методы манипулирования поведением потребителя? Примеры из текста.

Общий вывод.

Задание оформить в виде текста. Структура текста: обложка, текст, выводы, источники.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.4. Кейс-анализ**

Примерный перечень тем

1. Блогер - лидер мнений

Примерные задания

Выберите блогера деятельность которого вы будете анализировать. Проанализируйте ее по следующему плану:

- время возникновения, место расположение, пик популярности, количество подписчиков, регулярность выпуска контента;
- личность блогера, ее уникальные и неповторимые черты, род занятий;
- тематика контента;
- целевая аудитория, можно использовать при описании психотип или другие типологии потребителей;
- цель;
- факторы, делающие блог популярным: оригинальность, тематика, подача. язык, красивая картинка и тд. и тп.
- оцените доверие к блогеру как к источнику информации;
- определите архетип;
- проанализируйте контент, в том числе и с использованием методов контент-анализа: виды и типы контента, используемые форматы, приемы, триггеры вовлеченности;
- проанализируйте методы продвижения и монетизации;
- оцените перспективы развития;
- дайте личную оценку;

Если для анализа вы берете не одного блогера, можно произвести сравнение.

Задание должно быть выполнено в виде презентации

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. Понятие коммуникации. Виды коммуникаций в современной культуре. Условия успешной коммуникации
2. Основные понятия: связи с общественностью, пиар (PR), public relations, media relations
3. Основные подходы к пониманию PR
4. История возникновения и развития связей с общественностью
5. Основные объединения профессионалов в России и зарубежом
6. Правовые аспекты связей с общественностью
7. Сферы функционирования связей с общественностью в современном обществе
8. Службы связей с общественностью
9. Механизм построения PR-деятельности
10. Коммуникативные модели в PR
11. Элементарные операции PR.
12. Особенности написания пресс-релиза.
13. Сторителлинг в PR-деятельности
14. Подготовка и проведение пресс-конференции
15. Презентация
16. Механизмы управления новостной информацией
17. Управление имиджем

18. Управление кризисом с помощью PR-технологий
  19. PR-технологии: сущность, отличительные особенности и формирование технологий
  20. Мифологические аргументации в PR
  21. Корпоративные PR
  22. Интегрированные маркетинговые коммуникации
  23. PR, реклама, пропаганда и журналистика
  24. Корпоративная социальная ответственность – элемент корпоративных коммуникаций
  25. Коммуникативные технологии в сервисе.
  26. PR-кампании: сущность, особенности, технологии
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Формирование информационной культуры в сети интернет	учебно-исследовательская, научно-исследовательская целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-10	У-3	Исследовательская работа