

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 16:02:23

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

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной
аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине
Направление подготовки/
специальность
Квалификация выпускника
Форма обучения
Год начала обучения
Изучается в 3 семестре

Взаимодействие с клиентами
43.03.03 Гостиничное дело/Гостиничная
деятельность
Бакалавр
Очная
2021

Предисловие

1. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Взаимодействие с клиентами» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

3. Разработчик А.А.Казначеева, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД, протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель	_____	Огаркова И.В., зав. кафедрой ТиГД, доцент
	_____	Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД
	_____	Климова Н.Ю., доцент кафедры ТиГД

Экспертное заключение: фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО и может быть использован в образовательном процессе.

«__» _____ 20__ г.	_____ / _____
«__» _____ 20__ г.	_____ / _____
«__» _____ 20__ г.	_____ / _____

7. Срок действия ФОС 1 год.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине

Направление подготовки

Профиль подготовки

Квалификация выпускника

Форма обучения

Учебный план

Взаимодействие с клиентами

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничная деятельность

бакалавр

очная

2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
УК-4	1-6	текущий	устный	Собеседование	10	10
ОПК-3	1-10	текущий	устный	Собеседование	10	10
УК-4 ОПК-3	1-10	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	30	15

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

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

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

по дисциплине

«Взаимодействие с клиентами»

Базовый уровень

Тема 1. Профессиональная коммуникация как основа взаимодействия с клиентами.

1. Сущность речевой коммуникации, ее модель.
2. Функции речевой коммуникации.

Тема 2. Виды коммуникации.

3. Виды коммуникации.
4. Характеристика видов речевой деятельности.
5. Совершенствование навыков устной речи.
6. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.

7. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
8. Зоны общения.

Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем

9. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
10. Коммуникативные навыки профессионального отельера.

Повышенный уровень

Тема 2. Виды коммуникации.

11. Как распознать обман собеседника по невербальным средствам общения.

Тема 5. Жалобы клиентов

12. Коммуникации с гостем шаг за шагом.
13. Работа с отзывом гостя.
14. Жалобы клиентов, основные типы жалоб.
15. Типы жалующихся клиентов, манеры жаловаться.

Тема 6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде

16. Конфликтные ситуации в общении с гостем.

17. Открытое нарушение гостем правил.
18. Скрытое нарушение правил гостем.
19. Стадии и структура конфликта.
20. Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Отлично знает основы профессиональной коммуникации; способы совершенствования видов речевой деятельности; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета; основы логики, теории и практики аргументации. Умеет организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете; вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; анализировать, диагностировать и разрешать коммуникативные конфликты. Владеет навыками профессионального общения; аргументации в профессиональной коммуникации.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Хорошо знает основы профессиональной коммуникации; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета; основы логики, теории и практики аргументации. Умеет организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете; вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры. Владеет навыком профессионального общения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено. Частично усвоены основы профессиональной коммуникации; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета. Умеет в некоторой степени организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете. Слабо владеет навыком профессионального общения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает основы профессиональной коммуникации. Умеет частично организовать общение в профессиональной деятельности. Недостаточно владеет навыком профессионального общения.

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнени я	Количес т во баллов
1	Собеседование по темам 1 – 6	6 неделя	30
2	Сообщение (устно) по темам 1 – 9	12 неделя	25
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60** (**55** баллов за текущий контроль и от **1** до **5** дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставаемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование по указанным в разделах вопросам. Следует ориентироваться на количество заданий, указанных в Паспорте фонда оценочных средств (сводная таблица). В разделах, где указаны несколько вариантов, студент получает два вопроса из вариантов базовой части плюс одно задание повышенного уровня (если студент претендует на оценку «отлично»).

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить сформированность компетенции УК-4, ОПК-3.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины. При получении задания студент должен сразу же, без подготовки, отвечать на вопросы собеседования.

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Знание содержания всех вопросов из базовой части	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного уровня
баллы	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

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

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ
по дисциплине
«Взаимодействие с клиентами»

Базовый уровень

Тема 7. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями здоровья

1. Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.
2. Особенности обслуживания имобильных гостей.
3. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.

Тема 8. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе

4. Требования к качественному сервису в европейских гостиницах.
5. Категории VIP-клиентов.
6. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей.
7. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.

Тема 9. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице

8. Национальные особенности представителей различных стран.
9. Национальное и межнациональное общение.
10. Обслуживание гостей из стран Азии / Ближнего Востока / Восточной и Западной Европы / Африки (регион или конкретная страна – по выбору студента).

Повышенный уровень

Тема 2. Виды коммуникации.

1. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.
2. Невербальные средства общения. Значение мимики и позы в процессе делового общения.

Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.

3. Основные типы коммуникабельности людей.
4. Эго-состояния и речевое общение.

Тема 9. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице

5. Сенсорная типология покупателей.
6. Этапы личной продажи.

Тема 10. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала.

7. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса.
8. Личностные качества и профессиональные навыки клиентированного персонала.
9. Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании иностранных клиентов.
10. Самооценка менеджера и правила ведения эффективного диалога.

1. Критерии оценивания компетенций

ФИО	Вступлени е, содержани е, заклучени е	Оформлен ие	Знание материала	Участие в дискуссии (вопросы, комментар ии)	Реглам ент	Неверб альные средств а	Итогов ая оценка
	1 балл	1 балл	1 балл	1 балл	0,5 балла	0,5 балла	

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество обаллов
1	Собеседование по темам 1 – 6	6 неделя	30
2	Сообщение (устно) по темам 1 – 9	12 неделя	25
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60 (55 баллов за текущий контроль и от 1 до 5**

дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20 до 40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих

этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя представление сообщения-презентации, что позволяет проверить сформированность компетенций УК-4, ОПК-3.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с методическими рекомендациями, изложенными в «Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов» по данной дисциплине. Во время представления сообщения студенту следует ориентироваться на регламент: продолжительность выступления 7 – 10 минут.

Составитель _____ А.А. Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

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

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ
по дисциплине
«Взаимодействие с клиентами»

Базовый уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

- Знать**
1. Сущность речевой коммуникации, ее модель.
 2. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации.
 3. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.
 4. Характеристика видов речевой деятельности.
 5. Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.
 6. Коммуникации с гостем шаг за шагом.
 7. Типы жалующихся клиентов, манеры жаловаться.
 8. Конфликтные ситуации в общении с гостем.
 9. Стадии и структура конфликта.
 10. Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.
 11. Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.
 12. Особенности обслуживания имобильных гостей.
 13. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
 14. Особенности обслуживания имобильных гостей.
 15. Требования к качественному сервису в европейских гостиницах.
 16. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей.
 17. Национальные особенности представителей различных стран.
 18. Национальное и межнациональное общение.
 19. Обслуживание гостей из стран Азии.
 20. Специфика взаимодействия с гостями с Ближнего Востока.
 21. Обслуживание клиентов из стран Восточной и Западной Европы.
 22. Специфика обслуживания гостей из стран Африки.

- Уметь,** 23. Парафраз.
владеть 24. Типы вопросов.
25. Невербальные средства общения. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
26. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.
27. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
28. Этапы внедрения клиентоориентированности в гостинице.
29. Жалобы клиентов, основные типы жалоб.
30. Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.

Повышенный уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

- Знать** 31. Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
32. Эго-состояния и речевое взаимодействие.
33. Женский и мужской тип речи.
34. Процедуры встречи и приветствия гостя.
35. Социальная ответственность.
36. Как работать с жалобой гостя.
37. Категории VIP-клиентов.
38. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.
39. История возникновения клиентоориентированности.
- Уметь,** 40. Как правильно сказать гостю «нет».
владеть 41. Работа с отзывом гостя. Письменные ответы на отзывы гостя.
42. Эталоны обслуживания клиента в клиентоориентированной гостинице
43. Техника управления эмоциями сотрудников гостиницы.
44. Коммуникативные навыки профессионального отельера.
45. Деловая переписка.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Отлично знает основы профессиональной коммуникации; способы совершенствования видов речевой деятельности; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета; основы логики, теории и практики аргументации. Умеет организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете;

вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; анализировать, диагностировать и разрешать коммуникативные конфликты. Владеет навыками профессионального общения; аргументации в профессиональной коммуникации.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Хорошо знает основы профессиональной коммуникации; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета; основы логики, теории и практики аргументации. Умеет организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете; вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры. Владеет навыком профессионального общения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено. Частично усвоены основы профессиональной коммуникации; психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; правила и требования делового этикета. Умеет в некоторой степени организовать общение в профессиональной деятельности; применять на практике знания о профессиональном этикете. Слабо владеет навыком профессионального общения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает основы профессиональной коммуникации. Умеет частично организовать общение в профессиональной деятельности. Недостаточно владеет навыком профессионального общения.

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование по темам 1 – 6	6 неделя	30
2	Сообщение (устно) по темам 1 – 9	12 неделя	25
Итого за 3 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60** (**55** баллов за текущий контроль и от **1** до **5** дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). Текущее контрольное мероприятие считается

сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставаемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20 до 40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование по указанным вопросам. Студент получает два вопроса из вариантов базовой части плюс одно задание повышенного уровня (если студент претендует на оценку «отлично»).

Предлагаемые студенту вопросы к экзамену позволяют проверить сформированность компетенции УК-4, ОПК-3.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины. При получении задания студент должен сразу же, без подготовки, отвечать на вопросы собеседования.

Составитель _____ А.А. Казначеева

« ____ » _____ 20 ____ г.